

HELSINGFORS UNIVERSITET

FPA på Instagram

En kartläggning av myndighetsspråk på
Instagram

Sonja Partanen
014444678
Magisteravhandling
Nordiska språk
Humanistiska fakulteten
Helsingfors universitet
Höstterminen 2020

Sammandrag

Tiedekunta – Fakultet – Faculty Humanistiska fakulteten		Koulutusohjelma – Utbildningsprogram – Degree Programme Magisterprogrammet i nordiska språk och nordiska litteraturer	
Opintosuunta – Studieriktning – Study Track Nordiska språk			
Tekijä – Författare – Author Sonja Partnen			
Työn nimi – Arbetets titel – Title FPA på Instagram – En kartläggning av myndighetsspråk på Instagram			
Työn laji – Arbetets art – Level Magisteravhandling	Aika – Datum – Month and year 10.11.2020	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 61 + liitteet (3 sivua)	
<p>Tiivistelmä – Referat – Abstract</p> <p>Tutkielma keskittyy tarkastelemaan Kelan virkakieltä Instagramissa. Sosiaalisen median käyttö on yleistynyt varinkin nuorten keskuudessa viime vuosikymmenen ajan (Tilastokeskus 2017) ja yritysten ja mainostajien lisäksi myös viranomaiset (mm. Verohallinto, Kela, Skatteverket) ovat löytäneet tiensä sosiaaliseen mediaan. Aikaisempi tutkimus virkakielestä internetissä ja sosiaalisessa mediassa on keskittynyt ruotsalaisten viranomaisien verkkosivujen tutkimukseen (Hanell 2012) ja viranomaisen ja kansalaisen väliseen viestintään Facebookissa (Sörlin & Söderlundh 2014; Nord & Sörlin 2016). Kela on liittynyt Instagramiin vuonna 2016, mutta laajempaa tutkimusta Kelan tai muiden viranomaisien kielenkäytöstä Instagramissa ei ole tehty. Tästä syystä tutkielma keskittyy aluksi kartoittamaan eksploraatiivisella menetelmällä, millä kielillä Kela viestii Instagramissa ja minkälaisia julkaisut ovat visuaalisesti ja temaattisesti.</p> <p>Tutkielman toinen osa tarkastelee virkakieltä systeemisen-funktionaalisen kieliteorian (Holmberg & Karlsson 2006; Holmberg, Karlsson & Nord 2011) kautta keskittyen interpersoonaiseen merkitykseen ja erityisesti puhefunktioihin. Tutkimus tarkastelee, minkälaista Kelan virkakieli on Instagramissa, minkälaisia puhefunktioita Kela käyttää julkaisuissa ja minkälainen suhde Kelan ja kansalaisen välille muodostuu puhefunktioiden avulla. Analyysissä keskitytään ruotsin kielen neljään olennaiseen puhefunktioon, jotka ovat <i>väite</i>, <i>käsky</i>, <i>kysymys</i> ja <i>tarjous</i>. Funktionaalisen teorian lisäksi Kelan ja kansalaisen suhdetta analysoidaan, miten ja miksi osallistujia tehdään näkyviksi tai näkymättömiksi. Materiaali koostuu 78 julkaisusta, jotka ovat julkaistu Kelan julkisella @kela_fpa Instagram-tilillä aikavälillä 16.4.2019-18.2.2020. Julkaisu on kerätty manuaalisesti Excel-taulukkoon, johon kirjattiin julkaisun päivämäärä, julkaisukuvatyypit, julkaisutekstin kieli ja sanamäärä sekä emoji- ja hashtagien määrä. Materiaali on analysoitu kvantitatiivisesti ja kvalitatiivisesti.</p> <p>Eksploraatiivinen analyysi osoittaa, että Kela viestii pääosin suomeksi ja ruotsiksi. Ruotsinkielisten tekstien määrä on n. 70 % kaikista julkaisuteksteistä. Kielilaki (423/2003, 6 §) velvoittaa Kelan kaksikielisenä julkisoikeudellisenä laitoksena viestimään molemmilla kansalliskielillä. Vain parissa julkaisutekstissä on käytetty saamen ja englannin kieliä. Kelan julkaisukuvista suurin osa on valokuvia, mutta kuvitetujen ja tekstiä sisältävien julkaisukuvien osuus on merkittävä. Vähiten Kela julkaisee videoita. Julkaisu-tekstien teemat vaihtelevat paljon, mutta yleisimmät teemat liittyvät lapsiperheisiin ja opiskelijoihin. Muita teemoja ovat mm. työttömyys ja työehdot, asuminen sekä asiointipalvelut ja muut palvelukanavat.</p> <p>Tutkielman toisen osan keskeisimmät tulokset viittaavat siihen, että Kelan ja kansalaisen suhde on hierarkkinen ja asymmetrinen. Kela viestii lukijalle eniten puhefunktion <i>käskyn</i> kautta sekä kongruenttisesti että inkongruenttisesti. Käsky toteutuu kongruenttisesti verbin ollessa imperatiivissa, kun taas inkongruentti toteutus muodostuu esimerkiksi väitelauseen kautta. Käskyn toteutuminen väitelauseen muodossa inkongruenttisesti koetaan yleisesti ruotsin kielessä tapana ilmaista kohteliaisuutta. Se, että käsky on yleisin puhefunktio, kertoo Kelan ja lukijan hierakisesta ja asymmetrisestä suhteesta. Myös puhefunktioita <i>väitettä</i> käytetään usein, joka on aikaisemman tutkimuksen valossa yleistä virkakielessä (Lassus 2010, Lind Palicki 2010), sillä usein institutionaalisten tekstien tarkoitus on informoida. <i>Kysymys</i> ja <i>tarjous</i> ovat vähiten esiintyvät puhefunktiot. Huomion arvoista on se, että Kela viestii kysymysten avulla, jotka on muotoiltu siten, että kysymyksen lukija voisi itse mahdollisesti esittää kysymyksen Kelalle. Nämä keinotekoiset kysymykset voi tulkita Kelan toimesta yritykseksi luoda läheisempää suhdetta lukijan kanssa.</p> <p>Kelan ja lukijan asymmetrinen suhde vahvistuu, kun tarkastellaan, miten tekstin vastaanottajaa, kansalaista, ja tekstin lähettäjä, Kelaa, puhutellaan. Lukijaa puhutellaan yksikön toisella persoonalla useasti, mutta Kelaa ei puhutella lainkaan monikon ensimmäisessä persoonassa, joka olisi luonteva vastapari sinuttelulle symmetrisessä suhteessa. Kelaan viitataan institutionaalisella nimellä <i>FPA</i> vain viidesti, kun taas lukijaan viitataan useasti substantiiveilla <i>pappan</i> ja <i>föräldern</i>. Lukijan puhuttelu nostaa hänet myös näkyväksi osallistujaksi ja se, että lukijalla on näkyvämpi rooli kuin viranomaisella on yhteneväinen tulos aikaisemman tutkimuksen kanssa (Lassus 2010; Tolvanen 2016; Alén 2017). Lukija ja Kela tehdään näkymättömiksi osallistujiksi eri tavoin. Lukija jää usein näkymättömäksi imperatiivin ansiosta, kun Kela jää näkymättömäksi s-passiivin ansiosta. Huomioitavaa on myös se, että Kela ei ole osallistujana yli 60 % lauseissa, joka on puolet enemmän kuin verrattuna lukijaan, joka ei ole osallistujana n. 30 % lauseista.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords virkakieli, suomenruotsi, tekstianalyysi, puhefunktiot, SFL, Kela, institutionaalinen viestintä			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited E-thesis			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information Kela Instagramissa – kartoitus miten virkakieltä käytetään Instagramissa			

Innehåll

1	Inledning	1
1.1	Syfte	2
1.2	Disposition	2
2	Bakgrund.....	3
2.1	Myndighetsspråk och klarspråk	3
2.2	Folkpensionsanstalten (FPA)	6
2.3	Instagram.....	8
3	Tidigare forskning om myndighetsspråk	12
4	Teori och metod.....	18
4.1	Explorativ undersökning som metod	18
4.2	Systemisk-funktionell lingvistik och språkhandlingar som teori och metod ..	19
4.3	Metodkritik och forskningsetik	24
5	Material.....	25
5.1	Material för explorativ analys och språkvalanalys.....	25
5.2	Material för temaanalys och kategorisering.....	26
5.3	Material för analys av språk och språkhandlingar	27
6	Analys av FPA på Instagram	28
6.1	Åren 2016–2019.....	28
6.2	Explorativ analys från 16.4.2019 tills 18.2.2020	29
6.2.1	Språkvalsanalys.....	32
6.2.2	Temaanalys	34
6.3	Analys av språk och språkhandlingar	36
7	Resultat och diskussion.....	50
7.1	Explorativ analys, språkvalsanalys och temaanalys.....	50
7.2	Analys av språk och språkhandlingar	52

7.3	Fortsatt forskning	58
8	Sammanfattning	59
	Litteratur.....	60
	Bilagor.....	62

Tabeller

Tabell 1. Antal inläggsbilder per varje typ av inlägg.....	30
Tabell 2. Teman för innehållen i inläggstext.....	34

Bilder

Bild 1. Ett inlägg i flödet.....	8
Bild 2. Ett inlägg i flödet då man klickar på mer.....	8
Bild 3. Skärmbild på FPA:s Instagram profil.....	28
Bild 4. Fotografiska bild (2.7.2019).....	29
Bild 5. Illustrerad bild (27.5.2019).....	29
Bild 6. Textbild (2.8.2019).....	29

Diagram

Diagram 1. Typer av bildinlägg per månad mellan april 2019 och februari 2020...	32
Cirkeldiagram 1. Procentuella indelningen av hashtaggar.....	33

1 Inledning

Myndighetsspråk har forskats i Sverige och Finland länge ur flera perspektiv. Redan på 1950-talet har klarspråksarbete riktat på myndighetsspråk i Sverige (Nyström Höög, Söderludh & Sörlin 2012:20) och i Finland har klarspråksarbetet börjat på 1970-talet. Myndighetsspråket har undergått en intimiseringsprocess i båda länderna. Till exempel under de senaste 25–30 åren har myndigheterna använt i högre grad mer personliga och mindre distanserade tilltalsformer som *du*, *din* och *dig* när läsaren direkt adresseras (Björkvall 2019: 47).

Utöver klarspråksarbetet har myndighetsspråk forskats i olika textanalytiska modeller eftersom materialet myndigheterna utger oftast består av skrivna texter, brev och beslut i både tryckt form och digital form. Socialförsäkringsbroschyrer riktade till barnfamiljer (Lassus 2010) och pensionstagare (Tolvanen 2016) har forskats ur systemisk-funktionell lingvistik i Finland och i Sverige har Lind Palicki (2010) forskat socialförsäkringsfrågor ur den feministiska diskursanalysen.

Sociala medier har ökat i popularitet under det senaste decennium (Statistikcentralen 2017; Statista 2020) och det handlar inte mera om interaktion och kommunikation mellan två eller flera privata personer utan idag har företag och marknadsföring blivit en del av sociala medier. Därtill har myndigheterna hittat sin väg till sociala medier. I Finland har Skatteförvaltningen Instagramkonto varit i bruk sedan april 2015 och Folkpensionsanstalten Instagramkonto sedan december 2016. Myndighetsspråk och dess dialogicitet har undersökts på sociala medier mest i Sverige på Facebook (se t.ex. Marie Sörlin & Hedda Söderlundh 2014; Andreas Nord & Marie Sörlin 2016) men det finns ont om forskning om myndighetsspråk- och kommunikations på Instagram. Därför undersöker jag i min avhandling Folkpensionsanstalten på Instagram. Instagram är ett intressant forskningsobjekt eftersom idag finns kring 81 % av unga i åldern 15–19 med på Instagram och antalet växer konstant (Statista 2020). Folkpensionsanstalten är ansvarig för grundskydd i Finland och därmed är alla finska medborgare deras kunder.

Relevansen att forska i kommunikationen mellan myndigheterna och medborgarna har inte minskat under åren eftersom alla medborgare bör ha rätt att förstå texter och information skrivna, producerade och utgivna av myndigheterna. Med andra ord handlar

det om demokrati. Därtill handlar det om ekonomi: en välskriven text minskar tid och pengar att förklara textens innehåll t.ex. via telefonsamtal eller e-post från medborgare.

1.1 Syfte

Syftet med den här undersökningen är tvådelat. Den första delen består av en explorativ undersökning om vad det finns på FPA:s Instagramkonto @kela_fpa och hur det ser ut från en svenskspråkig användares perspektiv. Orsaken till att jag väljer ett explorativt sätt att närma mig FPA:s Instagramkonto är att det saknas forskning om myndighetsspråk på Instagram. Efter att det valda forskningsområdet har kartlagts är det dags att fortsätta med den andra delen av undersökningen. Undersökningens fokus ligger på den andra delen och syften i min undersökning är att analysera hurdan relation skapas mellan myndigheten och läsaren i Folkpensionsanstaltens Instagram. Relationen analyseras med hjälp av teorin från systemisk-funktionella lingvistik och närmare analyseras interpersonella metafunktionen genom språkhandlingar. Mina forskningsfrågor lyder.

- På vilka språk kommunicerar FPA på sitt Instagramkonto?
- Vilken typ av visuella och tematiska inlägg publiceras?
- Hurdant är myndighetsspråket på FPA:s Instagramkonto @kela_fpa?
- Vilka språkhandlingar finns i inläggen på Instagramkontot @kela_fpa och hurdan relation skapas mellan FPA och medborgaren som är den tänkta läsaren genom språkhandlingarna?

Den första och andra frågan besvaras i den explorativa analysdelen, vilket utgör den första delen av min undersökning. Den tredje och fjärde frågan besvaras i undersökningens andra del där jag analyserar olika språkhandlingar i inläggen

1.2 Disposition

I den här avhandlingen har jag inlett först i kapitel 1 om myndighetsspråk och hur det finns ont om forskning om myndighetsspråk på Instagram. I avhandlingens 2 kapitel redogör jag för bakgrunden till min analys. I kapitel 3 beskriver jag tidigare forskning om myndighetsspråk. I kapitel 4 redogör jag för den teoretiska ramen och metoden och i kapitel 5 beskriver mitt materialval. I kapitel 6 presenterar jag min analys i flera delkapitlen och därefter i kapitel 7 diskuterar jag mina resultat mot tidigare forskning. Kapitel 8 är en sammanfattning av avhandlingen.

2 Bakgrund

I detta kapitel redogör jag för bakgrunden till min undersökning. Jag diskuterar först i delkapitel 2.1 vad man avser med myndighetsspråk och hurdana drag det har i Finland och Sverige samt vilken koppling begreppet klarspråk har med myndighetsspråk. I delkapitel 2.2 berättar jag om Folkpensionsanstaltens historia och vilka uppgifter den har enligt lagen. I delkapitel 2.3 beskriver jag vad Instagram är för en plattform. Jag redogör för hurdana användningsmöjligheter plattformen har, vem som använder den och vilka funktioner Instagram har. Diskussionen om dessa faktorer är ett försök att beskriva *kontexten* som de analyserade inläggen har skapats i. Mera om *kontext* i kapitel 4.

2.1 Myndighetsspråk och klarspråk

Myndighetsspråk är fackspråk som kan definieras som institutioners och myndigheters språkbruk (Lassus 2017a:98). Definitionen är således kontextbunden och innebär inte textuella drag, dvs. när myndigheten är textens avsändare oberoende av till vem texten är riktad till och vilka språkliga drag uppvisas, är det myndighetsspråk (Tiililä 2016:99). En myndighet kan definieras som allt från statliga och kommunala verk till offentlighetsrättsliga institutioner (Lassus 2017b:111). Myndighetsspråket kräver specialkunskaper inom en specifik domän inte bara av skribenten men också av läsaren (Lassus 2017:98). Myndighetsspråk har länge präglats av att vara för krångligt och har kallats för ”kanslispråk”, men myndighetsspråket har blivit alltmer ledigt under åren. Därtill har den offentliga och privata sfären närmast sig varandra, vilket problematiserar tanken att myndighetsspråket avgränsas enligt språkliga egenskaper (Nyström Höög, Söderludh & Sörlin 2012:17).

När man diskuterar myndighetsspråk i Finland på svenska är det naturligt att jämföra likheter till och skillnader med grannlandet Sverige. Orsaker till detta är inte bara att den finlandssvenska språkvården strävar efter samma normer och regler som i Sverige, utan likheterna kan hittas i ländernas långa gemensamma historia, som förverkligas i liknande beslutsgång, förvaltningsseder och lagstiftning (Lassus 2017a:97). Däremot kan skillnaderna hittas då man granskar relationen mellan medborgare och myndighet samt textens produktionssätt (Lassus 2017a:97). I Sverige skriver tjänstemän, handläggare eller informatörer myndighetstexterna direkt på svenska, men de svenska myndighetstexterna i Finland är sällan ursprungliga texter utan översättningar av finska (Lassus

2017a: 97, 101). Eftersom de svenska myndighetstexterna i Finland ofta lever vid sidan av de finska myndighetstexterna bär de ofta spår av att vara översatta texter. Dessutom, kan myndighetstexter på svenska i Finland antas vara översättningar eftersom det finska samhället fungerar för det mesta på majoritetsspråket, finska (Lassus 2017b:111).

Grundlagen och språklagen (423/2003, 32 §) förpliktar staten och kommunerna att skriva eller översätta myndighetstexter som är viktiga med tanke på ”liv, hälsa och säkerhet” på båda nationalspråken, finska och svenska (Lassus 2017a:102–103). Detta betyder dock att alla texter inte behöver vara tillgängliga på båda nationalspråken. Enligt Lassus (2017a) faller i praktiken mycket på myndigheterna och deras organisation hur de väljer att bearbeta de finlandssvenska myndighetstexterna, vilket påverkar kvaliteten. Ett sätt att producera texter med bra kvalitet på både finska och svenska är genom att jobba på texter parallellt. Detta är något som till exempel Folkpensionsanstalten gör i viss grad (Lassus 2017a:105). I Kommunallagen (10.4.2015/410, 29 §) om kommunikation konstateras att: ”i kommunikationen ska det användas ett klart och begripligt språk och olika invånargrupperns behov ska beaktas.” Detta betyder att varje invånares demokratiska rättighet är att kunna förstå vad myndigheterna skriver. När texterna är klara och begripliga växer förtroende för myndigheterna samt medborgarnas rättssäkerhet ökar. Sist och slutligen sparar klart och begripligt myndighetspråk pengar och tid.

När man diskuterar myndighetsspråk och -texter går det inte att undvika begreppet *klarspråk*. *Klarspråk* hör nära ihop med myndighetsspråk eftersom klarspråksarbetet riktar sig på myndighetsspråk. *Klarspråk* kan ses som språkvårdens verktyg att underlätta kommunikationen mellan myndigheten och medborgaren (Nyström Höög, Söderludh & Sörlin 2012:17). *Klarspråk* handlar om att sätta den tänkta läsaren i fokus, vilket sker genom att myndigheterna aktivt skapar språk och texter som är begripliga och tillgängliga (Språkrådet 2014:11–12). Här är det återigen relevant att granska klarspråksarbetet i både Sverige och Finland samtidigt för att få en djupare bild av det finlandssvenska myndighetsspråket och -texterna.

I Sverige har klarspråksarbete redan långa traditioner från 1950-talet och till exempel på 1970-talet utbildade Svenska språknämnden myndigheters skribenter i språkbehandling och språkvård (Nyström Höög, Söderludh & Sörlin 2012:20; Lassus 2017a:100). Man har haft viljan att minska klyftan mellan medborgare och myndigheter genom att skriva tillgängliga och begripliga lagtexter och allmän samhällsinformation för medborgarna för

att förstärka demokrati och samhällelig delaktighet (Lassus 2017a:104). År 2006 bildades Språkrådet som tog över ansvaret för klarspråksarbete från Svenska språknämnden och år 2009 när Språklagen trädde i kraft fick klarspråksfrågorna mera stöd (Nyström Höög, Söderludh & Sörlin 2012:20-21). Språklagen (2009:600, 11 §) i Sverige förpliktar att språket hos myndigheterna och i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt.

I Finland har det funnits en vilja att skapa mer begripligt och klart myndighetsspråk till exempel hos finansministeriet från och med 1980-talet, men de konkreta förbättringarna i myndighetstexter på finska och svenska har varit få (Undervisnings- och kulturministeriet 2014:30–32). Även på 2000-talet har problem uppstått på grund av bristfällig kunskap och utbildning om klarspråk hos myndighets skribenter, bearbetning av färdiga textmallar samt brist på enhetliga namnändringar och bristfälliga parallella svenska namn. Idag har finlandssvenska myndighetstexter bearbetats med tanke på klart myndighetsspråk, men på finskt håll har inte klarspråksarbetet slagit genom med tanke på tydlighet (Lassus 2017a:101). Det finlandssvenska myndighetsspråket kan ses vara i kläm mellan den sverigesvenska klarspråkspräglade myndighetsprosan och den mer distanserade och mer auktoritära finska myndighetsprosan (Lassus 2017a:105).

I Finland arbetar främst Institutet för de inhemska språken (fi. Kotimaisten kielten keskus) med klarspråkfrågorna på de båda inhemska språken, finska och svenska. Institutet grundades 1976 (dåvarande Forskningscentralen för de inhemska språken). Enligt Lag om Institutet för de inhemska språken (1403/2011) är målet med institutets arbete som expertorgan att främja språkbruket i samhället och deras uppgifterna är språkvård av finska och svenska, rådgivning, ordboksarbete och forskning om språkvård och ordboksarbete. Därtill är institutet uppgift att koordinera språkvård för de samiska språken, teckenspråk och romani.

Det finns många bra klarspråksråd som till exempel att använda en lagom personlig ton, välja rätt innehåll och disposition, undvika långa och svåra begrepp och meningar och att använda punktlistor och summeringar för att hjälpa läsaren förstå den viktigaste informationen (Språkrådet 2014:12–26; Lassus 2017a:101). Klarspråksråden för webben är mycket samma som de allmänna råden men korthet och informativa rubriker, punktlistor och länkar betonas (Språkrådet 2014:29–32). Därtill finns det klarspråksråd för myndighetsspråk på sociala medier. De betonar personligt och ledigt språk genom att

använda läsartilltal som *jag*, *vi* och *du*. Fast man ska ha en ledig ton är det viktigt att skriva kort och korrekt, använda aktiva verb (jag skriver inte det skrivs) och undvika ironi eftersom det kan leda till missförstånd (Språkrådet 2014:33). Därtill påpekar man att alla människor inte använder sociala medier, vilket betyder att all viktig information bör finnas på vanliga webbsidor (Språkrådet 2014:33).

2.2 Folkpensionsanstalten (FPA)

Folkpensionsanstaltens ställning och uppgifter är fastställda i lagen om Folkpensionsanstalten (17.8.2001/731) där Folkpensionsanstalten definieras som ”en självständig offentligrättslig inrättning, vars förvaltning och verksamhet övervakas av fullmäktige som väljs av riksdagen” (17.8.2001/731, 1 §). Självständiga offentligrättsliga inrättningar är jämställda med myndigheter (21.5.1999/621, 4 §). Folkpensionsanstaltens uppgifter gällande ”social trygghet bestäms i de olika lagarna om förmåner” (17.8.2001/731, 2 §). I samma moment fastslås att Folkpensionsanstalten dessutom skall 1) informera om förmåner och om sin service, 2) bedriva forskning som tjänar utvecklandet av förmånssystemen och den egna verksamheten, 3) utarbeta statistik, beräkningar och prognoser, samt 4) ge förslag till utvecklande av lagstiftningen angående sitt verksamhetsområde.

Folkpensionsanstalten är en tvåspråkig myndighet enligt språklagen (423/2003, 6 §) vilket innebär att de är skyldiga att förverkliga individens språkliga rättigheter i praktiken genom att betjäna allmänheten på finska och svenska. Därtill ska språkliga rättigheter förverkligas i deras service och i annan verksamhet (423/2003, 23 §). Därtill sägs att ”en tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan information till allmänheten skall finnas på finska och svenska” (423/2003, 32 §).

Folkpensionsanstalten bildades år 1937 för att ta hand om folkpensionen i Finland och lagen om folkpension stadgades samma år (Lassus 2010:72). Lagen om folkpensionering gällde för alla personer från 18 år till 65 år som var bosatta i Finland. Efter att man hade fyllt 65 år var man berättigad till ålderdomspension (Häggman 1997:23). I praktiken betydde detta att medborgarna skulle först betala försäkringspremier till sitt eget konto hos Folkpensionsanstalten i flera år innan man kunde börja betala ut pensionerna. Första utbetalning av invaliditetspensioner skedde år 1942 och ålderdomspensionerna utbetalades först år 1949 (Häggman 1997:21–24).

Folkpensionsanstaltens huvudsakliga uppgift under de första åren var att samla in premier och fondera dem och investera pengarna på det tryggaste och samhällsekonomiskt mest fruktbara sättet (Häggman 1997:24–25, 62). Efter kriget minskade Folkpensionsanstaltens roll som kreditgivare och investerare och institutionen fokuserade i högre grad på utbetalning av förmåner. Vändpunkten var den nya folkpensionslagen som trädde i kraft år 1957. Man ersatte fonderingen av premierna med ett fördelningssystem, vilket ändrade Folkpensionsanstaltens grundkaraktär (Häggman 1997: 83). År 1963 fick Folkpensionsanstalten igen mera uppgifter som stadgades i lagen i form av sjukförsäkringslagen (Häggman 1997:142). Detta betydde att alla som är bosatta i Finland försäkrade för sjukdom, vilket ledde till att alla invånare blev Folkpensionsanstaltens kunder.

Man har diskuterat ändringen av namnet i flera fall eftersom Folkpensionsanstalten hade fått många nya ansvarsområden (Lassus 2010:72). På 70-talet valde man att inte ändra namnet och istället valde man använda förkortningen aktivare: på finska Kela (Kansaneläkelaitos) och på svenska FPA (Folkpensionsanstalten) (Häggman 1997:196). Härefter kommer jag att använda förkortningen FPA då jag syftar på Folkpensionsanstalten. År 1975 genomförde FPA en reform inom sin organisation då de separata fältorganisationerna för sjuk- och pensionsförsäkringen slopades och en enhetlig krets- och lokalförvaltning bildades (Häggman 1997:202 & FPA 2020a). Genom reformen ville man förbättra kundservice, göra beslutfattandet snabbare och öka demokratin i allmänhet hos medborgarna (FPA 2020a).

Under 70–90-talet förekom flera reformer och nya förmåner och bidrag som FPA blev ansvarig för. I början av 90-talet blev FPA ansvarig för till exempel moderkapsstödet, barnbidrag, studiestöd och militärunderstöd (Häggman 1997:253; Lassus 2010:73). Orsaken till att många nya bidrag, uppgifter och reformer förekom hos FPA är 1990-talets recession samt att man hos FPA ville förenkla socialskyddsförvaltningen och medborgarna skulle lättare söka förmåner (Häggman 1997: 253). Idag är FPA ansvarig för grundskydd för finska medborgare och de tar hand om flera olika förmåner, bidrag och stöd som på verkar följande grupper och livssituationer; barnfamiljer, studerande, arbetslösa, pensionstagare, värnpliktiga, stöd för boende, vid sjukdom, grundläggande utkomststöd, handikappbidrag, rehabilitering, när en anhörig avlider, ärenden gällande flyttning inomlands och utomlands och arbetsgivare (FPA 2020b). FPA som institution på verkar varje finländare flera gånger i olika skeden av livet.

År 2001 trädde den nya lagen om Folkpensionsanstalten (17.8.2001/731) i kraft, vilket ledde till att år 2002 fick FPA en extern styrelse. FPA:s interna verksamhet förändrades under åren 2000–2004 då man började använda elektroniska förmånsavgöranden i hela landet. Därtill centraliserade man telefonservicen till ett nationellt kontaktcenter år 2009. Samtidigt började man utveckla e-tjänsten eftersom målet var att kunderna själv skulle sköta de vanligaste ärenden på nätet. År 2010 förnyades förmånssystemen och e-tjänsterna fortsätter att utvecklas, vilket möjliggjorde att allt fler ärenden kunde skötas via webben eller telefontjänsten. (FPA 2020a). Idag sker de flesta ansökningar om förmåner via nätet genom e-tjänster. Man kan sköta sina ärenden dygnet runt på nätet men vissa servicekanaler som telefontjänsten och serviceställen och -punkterna är öppet till kunden under en begränsad tid kring dygnet. E-tjänsten ger service på finska, svenska och engelska (FPA 2020c).

FPA har redan från 2010 varit med på olika sociala medier och FPA:s Twitterkonto är grundad i december 2010 (Twitter u.å.). FPA:s YouTube-kanal som heter Kelakanava är grundad den 5 augusti 2011. FPA:s Facebooksida Kela – Fpa är grundad den 15 oktober 2015. FPA har varit med på Instagram sedan december 2016.

2.3 Instagram

I det här delkapitlet beskriver jag Instagram som plattform. Först beskriver jag vilka funktioner Instagram har och hur man kan publicera på plattformen. Jag definierar begreppet *inlägg*, *inläggsbild* och *inläggstext* och hur jag använder dessa begrepp i min avhandling. Sist diskuterar jag vem som använder Instagram och hur mycket. Jag använder statistik från både finländare och svenskar för att få en bredare bild.

Instagram har funnits sedan år 2010 och är världens näst största sociala nätverkstjänst. Instagram har idag över 1 miljard aktiva användare runt om världen (Statista 2020). Instagram köptes av Facebook år 2012 men räknas som en egen tjänst. Instagram är en mobilapplikation som kan användas via webbläsaren. En privatperson eller till exempel ett företag kan skapa ett konto där man kan publicera sina bilder och videon offentligt eller med en begränsad publik som användaren själv har valt att få ta del av användarens inlägg. Det man publicerar, dvs. inlägg kan granskas endast om man är inloggad på sitt konto. En användare kan välja att följa konton som intresserar en och vice versa. Profilen

visar hur många olika konton användaren följer och hur många följare kontot har. En användares flöde består av inlägg som användaren följer.

En publikation kallas för ett *inlägg* som kan bestå av en eller flera bilder och/eller en eller flera videor. Om ett *inlägg* har flera bilder eller videor kan man se dem genom att glida fingret på skärmen från höger till vänster. Under bilden eller videon är det möjligt att skriva text dvs. *inläggstext*, men användaren bör klicka texten synlig om texten är mera än två rader lång. När användaren går igenom *inläggen* i sitt flöde är bilderna och videor i större fokus än *inläggstexten* eftersom Instagram är först och främst en visuell plattform där text kan användas. Detta betyder att när man går igenom andras *inlägg* ser man *inläggen* först som bild 1 visar. Bild 2 visar hur ett helt fullständigt *inlägg* ser ut då man väljer att klicka på funktionen mera.



Bild 1. Ett inlägg i flödet



Bild 2. Ett inlägg i flödet då man klickar på mer

Bild 2. är en representation av ett *inlägg* som består av en bild och en understående text, *inläggstext*. I den här avhandlingen syftar jag med *inlägg* på både bilden och den möjliga texten som finns under bilden. Det är alltså möjligt att publicera inlägg som har bara en bild utan text, medan det inte är möjligt att publicera en text utan att ha en bild. Eftersom

jag kommer i min analysdel att diskutera olika typer av bilder och språket i inläggen väljer jag att ge namn åt olika delar av *inläggen*. Jag kommer att använda begreppet *inläggsbild* då jag syftar på den visuella delen av *inläggen* som kan bestå av fotografier, illustrationer och videon. Där till kommer jag att använda begreppet *inläggstext* då jag syftar på det verbala språket i inläggen. Begreppen är mina egna men jag anser dem vara klara och tydliga för att skilja dem från olika delarna av *inlägget*. En funktion som tillhör den verbala inläggen är hashtaggar. De har symbolen # och efter en hashtag kommer ett ord eller en fras. Hashtaggar är en funktion som möjliggör att användaren kan hitta platser och saker med samma benämning.

Utöver inlägg är det också möjligt att publicera bilder och videoklipp på funktionen *händelser*. Publikationen är synlig i 24 timmar och sedan försvinner den om användaren inte väljer att spara *händelser* i sin profil. I delkapitel 6.2 finns bild 3 som illustrerar hur en profil kan se ut och var *händelserna* är placerade. Som redan nämnt är flöden en plats där användare kan se *inlägg* på de Instagramkonton de själv följer. Utöver att se *inlägg* i flöden är det möjligt att se övriga inlägg på andra konton i det offentliga flödet där man kan se och söka *inlägg* på offentliga konton.

Instagram används av en tredjedel av finländarna, men det finns stora skillnader mellan åldersgrupperna. I åldersgruppen 10–14-åriga använder 75 % Instagram och det högsta antalet användare finns i åldersgruppen 15–19 med 81 %. I åldersgruppen 20–24 använder 69 % Instagram och i nästa åldersgrupp 25–34 använder 50 % Instagram. Från nästa åldersgrupp till åldersgrupp 75+ sjunker användningsprocenten från 30 % till 2 % (Statistikcentralen 2017). Siffrorna är dock 3 år gamla vilket ger orsak att anta att antalet användare har ökat eftersom trenderna visat att sociala medier blir stadigt populärare.

Nyare användarsiffror kan hittas i den svenska rapporten *Svenskarna och internet 2019* vilket är i samma linje med siffrorna från Statistikcentralen 2017 när det kommer till användare under 35 år. Enligt den svenska rapporten använder totalt 61 % av svenskar Instagram medan i Finland är samma antal 33 %. I Sverige använder åldersgruppen 12–15 Instagram med antalen 81 %. Nästa åldersgrupp 16–25 använder Instagram mest med antalet 85 %. Åldersgruppen 26–35 använder Instagram totalt 74 %, vilket är högre än i den motsvarande finska åldersgruppen. De största skillnaderna finns dock i de äldre åldersgrupperna och deras användning av Instagram då man jämför Finland och Sverige. Från åldersgruppen 36–45 och upp till 66+ sjunker andelen användare totalt från 67 % till

34 %. Orsaker till högre andel användare i Sverige respektive Finland kan förklaras med att det är två år mellan insamling av uppgifterna för statistiken och åldersgrupperna motsvarar inte direkt varandra i Sverige och Finland. Det kan därtill hända att i Sverige använder man mera Instagram än i Finland. Det som är liknande mellan länderna är att yngre använder Instagram i hög grad.

3 Tidigare forskning om myndighetsspråk

Myndighetsspråk har undersökts i både Finland och Sverige ur olika perspektiv. Från systemisk-funktionell lingvistikens synvinkel i Finland har Jannika Lassus (2010) jämfört FPA:s och Försäkringskassans socialförsäkringsbroschyrer riktade till barnfamiljer och Eveliina Tolvanen (2016) har undersökt svenska och finska myndighetstexter i Finland (FPA) och Sverige (Pensionsmyndigheten) gällande pensionsfrågor. Därtill har Jenny Alén (2017) undersökt FPA:s broschyrer från ett SFL perspektiv. I Sverige har Lind Palicki (2010) undersökt Försäkringskassans föreställningar om föräldrar i sina broschyrer med perspektiven som är hämtad från den feministiska diskursanalysen. I Sverige har Leena Hamberg (2011) undersökt läsarroller och språkhandlingar i ett lokalt styrdokument ur läsarperspektiv.

Merja Koskela (2007) har jämfört Skatteförvaltningens och Skatteverkets webbtexter och Linnea Hanell (2012) har undersökt Försäkringskassans och Skatteverkets webbsidor och uppbyggnad. Undersökning om myndighetspråk på webben och sociala medier har gjorts av Andreas Nord & Marie Sörlin (2016) där fokus ligger i myndighetsspråk dialogicitet mellan avsändare och mottagare. Nedan beskriver jag de viktigaste resultaten av de ovan nämnda undersökningar. Instagram har undersökts ur ett antirasistisk och feministiskt perspektiv (Hagren Idevall 2015) samt ur tjänsteinnovation, praktikperspektiv och socio-materialitet (Nordström 2018) medan språkvetenskapliga analyser saknas.

I sin doktorsavhandling undersöker Lassus (2010) myndighetsspråk från både finlandssvenskt och sverigesvenskt perspektiv. Hon analyserar socialförsäkringsbroschyrer till barnfamiljer och hur den tänkta läsaren och institutionen synliggörs i texterna samt vilka betydelser som anknyts till dem. Materialet är hämtade från Försäkringskassan (FK) i Sverige och Folkpensionsanstalten (FPA) i Finland under åren 2003–2006. Teorin är hämtad från SFL. (Lassus 2010:17). Resultaten visar likheter mellan det finlandssvenska och sverigesvenska materialet men skillnaderna finns också. Ordförrådsanalysen visar att det finns likheter mellan båda materialen och att *barnet* och olika aspekter gällande barnet påverkar bidragen. Föräldrarna tilltalas och omtalas med *du* fast det är först år 2006 i det finlandssvenska materialet då *du* används aktivt i tilltalet. Både FPA och FK synliggörs i de flesta fall med institutionsnamnet, men FK använder oftare pronomen *vi*. I det finlandssvenska materialet ökar tilltalet till läsaren med pronomen *du* år 2006 och därmed minskar omtalet med substantiv som förälder, mamma och pappa från 2003–2006. I det

sverigesvenska materialet använder man mera tilltal i omnämningen av läsaren. (Lassus 2010:121, 165, 182)

Lassus (2010) resultat visar att institutionerna använder mest påståenden i båda materialen. Ibland har de informerande påståendesatserna ett modalt hjälpverb eller en villkorsbisats som kräver att läsaren ska uppfylla det. Uppmaningar realiseras kongruent i imperativform eller inkongruent som påståendesats med ett hjälpverb eller som frågor. Erbjudanden används i sammanhang då institutionen ger löften om bidrag som betalas och verben *få* eller passiv diates *betalas* används. Frågor är de minst frekventa språkhandlingarna och institutionen använder de i form av retoriska frågor som inte förväntas av ett svar från läsaren. Detta att läsaren läser vidare i texten tolkas som ett svar på frågan. (Lassus 2010:207–208). Lassus (2010) fann likheter och skillnader i de finlandssvenska och sverigesvenska broschyrerna och de största skillnaderna kan förklaras med olika kulturkontexterna samt textproduktionssättet. Finlandssvenska texter för det största del var översättningar från finskan.

Lena Lind Palicki (2010) undersöker som Lassus (2010) socialförsäkringstexter i sin doktorsavhandling och fokuset ligger i hur blivande föräldrar konstrueras som mottagare i Försäkringskassans broschyrer mellan perioden 1974–2007. Syftet är att urskilja vilka som pekas ut, konstrueras och normaliseras som föräldrar samt att analysera vilka funktioner mottagarna respektive sändarna har i broschyrerna. Syftet är därmed att kunna besvara hur dagens jämställdhetssituation ser ut (Lind Palicki 2010:17). Teorin är hämtad från feministisk diskursanalys. Resultaten visar att den tänkta läsaren utpekas på tre olika sätt: direkt du-tilltal, omtal i form av en nominalfras och generiskt man. Duandet är det mest frekventa sättet att utpeka mottagaren och man oftast syftar med *du* till mamman, vilket sätter de andra mottagaren som *pappan* i en hierarkisk relation med varandra. Omtal förekommer ofta och därtill i kombination med du-tilltal. Generiska man minskar i användning från 1970-talet till 2000-talet. (Lind Palicki 2010: 70–75) Lind Palicki menar att med duandet syftar man inte alltid till en specifik du, utan det fungerar som mottagarsanpassnings strategi för att skapa en generisk du som specificeras i kontexten. Därtill påpekar Lind Palicki (2010:80) att *du* kan användas som ett sätt att skapa falsk närhet mellan textens avsändare och mottagare. Duandet används i konstruering av vissa typer av föräldrar som normala medan andra konstrueras som undantag.

Eveliina Tolvanen (2016) undersöker i sin doktorsavhandling socialförsäkringstexter men till skillnad från Lassus och Lind Palicki fokuserar hon på pensionsfrågor. Tolvanen (2016) undersöker myndighetskommunikation som sker på finska och svenska i både Finland och Sverige. Den undersökta myndigheten i Finland är Folkpensionsanstalten och i Sverige Pensionsmyndigheten. De undersökta varieteterna är sverigesvenska, sverigefinska, finlandssvenska och finlandsfinska. Avhandlingen undersöker från olika perspektiv likheter och skillnader mellan textgrupperna och vad dessa likheter och skillnader kan bero på (Tolvanen 2016:9–10). Undersökningen baserar på SFL teorin.

Resultaten visar att i de finlandssvenska texterna används institutionsnamnet att benämna myndigheten men i sverigesvenska texter benämns myndigheten med både institutionsnamnet och första person pluralis, *vi*. Myndighetens auktoritet lyfts fram i finlandssvenska texter som beviljare och betalare av pensionerna och myndigheten har oftast rollen som Agent, vilket skapar auktoritet. Den svenska myndigheten konstrueras som den som beräknar pensionera och konstrueras mest med rollen Medium som är minder auktoritetsskapande. Den tänkta läsaren konstrueras oftare som deltagare i båda texterna och tilltalet *du* är vanligt i båda texterna. Det finns ett asymmetrisk förhållande mellan myndigheten och den tänkta läsaren i det finlandssvenska materialet eftersom den tänkta läsaren konstrueras som förmånstagare och sökande. Den tänkta läsaren i finlandssvenska materialet är presenterad som en passiv deltagare men i sverigesvenska materialet är den tänkta läsaren mindre passiv. I båda textgrupperna har den tänkta läsaren oftast deltagarrollen Medium, därefter Gynnad och mest sällan Agent. Dock den tänkta läsaren i de finlandssvenska texter konstrueras som Gynnad, vilket gör hen till en passiv mottagare. (Tolvanen 2016:64–65).

Därtill visar Tolvanens (2016) resultat att det är möjligt att osynliggöra myndigheten och den tänkta läsaren som deltagare bakom opersonliga konstruktioner i alla fyra textgrupperna. Med opersonlig konstruktion menar man i svenska och finska passiv utan agent och nominaliseringar. Därtill i svenskan kan infinita verbkonstruktioner och mankonstruktion använda i att osynliggöra deltagare. Emellertid är det minder vanligt att osynliggöra deltagaren än att använda direkt tilltal i alla textgrupperna. Myndigheten osynliggörs mera än den tänkta läsaren och myndigheten osynliggörs oftast med passiv utan agent. I texter från Finland används mera nominaliseringar och de kan syfta på både myndigheten och den tänkta läsaren. I finlandsfinska och sverigefinska texter osynliggörs

den tänkta läsaren med infinita verbkonstruktioner, man-konstruktioner och konstruktioner med nollperson. (Tolvanen 2016: 66).

Jenny Alén (2017) undersöker Folkpensionsanstaltens (FPA) broschyrer från 1987 och 2011 från ett systemisk-funktionellt perspektiv. Hon undersöker hur broschyrernas språk har ändrats under tid och därtill hur relationen mellan avsändare (FPA) och mottagare (medborgare eller den tänkta läsaren) har ändrats (Alén 2017:3–4). För att kunna svara sina forskningsfrågor väljer Alén att undersöka deltagarroller och olika processtyper som kan vara materiella, mentala, relationella och verbala. Olika deltagarroller kan vara t.ex. Aktör, Mottagare, Bärare och Talare. Därtill undersöker hon modaliteter i form av hjälpverb och direkta och indirekta uppmaningar (Alén 2017:26).

Resultaten visar att relationen mellan FPA och mottagaren har närmat sig varandra från 80-talets distanserade och auktoritära roll som FPA hade. Distansen uttrycks genom s-passiv som skapade förvirring samt genom att inget du-tilltal förekom i den äldre broschyren (Alén 2017:34). År 2011 omtalas läsaren mera, vilket skapar närhet, läsaren har en mer aktivare roll, det finns mera modala hjälpverb och det finns direkta uppmaningar som saknas helt i broschyren från 1987 (Alén 2017:52–53). FPA:s roll är framträdande och förekommer i bara två roller, Aktör och Mottagare.

Leena Hamberg (2011) undersöker språkhandlingar ur läsarperspektiv. Hamberg undersöker ett lokalt styrdokument, arbetsplanen *Språkutvecklande förhållningssätt* (SUF) som är skapad till förberedelseenheten Välkomsten. SUF är skriven av pedagoger till andra pedagoger i samband med grundande av förberedelseenheten, men texten kan läsas av elev och föräldrar som deltar i skolans aktiviteter samt externa läsare kan komma åt dokumentet eftersom den är en offentlig text (Hamberg 2011:139–140). Resultaten visar att det finns flera läsarroller i texten beroende på vem som läser texten samt vem som läser påverkar i tolkningen vilken språkhandling realiseras. Största delen av satserna är påståendesatser som realiseras som antingen påståenden, uppmaningar eller erbjudanden beroende på vem som läser. Då pedagogerna läser texten realiseras påståendesatserna som uppmaningar. Då elever och föräldrar läser texten realiseras språkhandlingarna som påståenden eller erbjudanden. Då externa personer är läsaren realiseras språkhandlingarna enbart som påståenden. Majoriteten av inkongruenta uppmaningar realiseras som påstående satser utan modalitet, vilket är den minst uppfordrande sätt att uppmana. I styrdokumentet framhävas pedagogerna som subjekt, de förpliktas och uppmanas, medan

eleverna som mottagare erbjuds olika tjänster. Pedagogerna är ansvariga för att uppfylla kraven, medan eleverna har en passiv mottagare roll (Hamberg 2011: 149–150).

Myndighetsspråk har undersökts från översättningsvetenskapens synvinkel. Merja Koskela (2007) undersöker och jämför hur de finska (Skatteförvaltningen) och svenska (Skatteverket) skattemyndigheterna producerar och översätter texter på webben. Resultaten visar att Skatteförvaltningens texter finns på både finska och svenska och de är i stort sett identiska. Dock är alla svenska texter översättningar men översättningarna är gjorda av Skatteförvaltningens egna översättare som kan därmed skapa texter som passar skattemyndighetens stil. I Sverige är texterna för det mesta publicerade på svenska och Skatteverket har valt att externalisera översättningar till ett tredje part. Skatteverket har texter på sin webbplats på 16 olika språk.

Linnea Hanell (2012) undersöker Skatteverkets och Försäkringskassans webbplatser och deras uppbyggda samt hur användarna uppfattar och använder webbsidorna. Hanell avser att i båda myndigheternas webbsidor finns en inbyggd hierarki, där informationen blir mer specifik djupare in i strukturen. Försäkringskassans webbsidans uppbyggnad skapar en ton som etablerar en nära och förtroendefull relation med användning av bilder, filmer och interaktiv informationsgrafik. Skatteverkets sida är uppbyggd mesta dels av gråa toner samt är huvudsakligen skriftorienterad, vilket skapar en mer traditionell och distanserad myndighetskommunikation (Hanell 2012:110, 112, 114–115).

Svaren på enkäten visar att användarna sökte information på webbplatserna till informationsinriktade ärenden och handlingsriktade ärenden. Skillnaden är det slutliga målet, dvs. om det handlar om att veta något eller göra något. (Hanell 2012 :115–116). Användarna upplevde två typer av problem med webbsidorna: språkliga aspekter av mottagaranpassning med ton och terminologi och tekniska aspekter av mottagaranpassning som till exempel hur webbsidan mottasvarar användarens förväntningar och krav. Enkätsvaren understryker ett problem att myndigheten inte alltid lyckas presentera informationen ur medborgarens perspektiv, vilket utsätter medborgaren först att bekanta sig med terminologi som myndigheten använder innan ärendet kan utföras (Hanell 2012:117). Detta betyder att medborgaren måste lära sig myndigheternas ord och terminologi för att utföra sina ärenden. Enkättagarna lyfte fram som en sak som positiv att på båda myndighetswebbplatser kunde man utföra sina personliga ärenden på webben från början till slut (Hanell 2012 s. 120–121).

Andreas Nord & Marie Sörlin (2016) undersöker myndighetsspråk och dess dialogicitet i myndighetskommunikation som sker via kommersiella nätverkstjänster som Facebook och myndighetens egna webbsidor. Syftet är att undersöka de kategoriseringarna som synliggörs i dialogen och hur deltagarna refererar till centrala företeelser i e-servicemötena med tanke på ordval och referenser. Materialet består av skrivna dialoger som är initierade av en individ till myndigheten och dessa dialoger kallar Nord & Sörlin för offentliga e-servicemöten. De två undersökta myndigheterna är Huddinge kommun och Försäkringskassan. (Nord & Sörlin 2016:255–256).

Resultaten visar att det finns skillnader i delmaterialen. I tråden som finns på Huddinge kommuns webbsida kunde Nord & Sörlin hitta väntade tendenser då myndigheten i sina svar rör sig i en mer generisk värld och talar om företeelsen i allmänhet, medan individen rör sig i en mer specifik värld och frågar om specifika företeelser (Nord & Sörlin 2016:261). Delmaterialen från Försäkringskassans Facebooksida visar ett annat mönster jämfört med Huddingematerialen. I Försäkringskassans tråd använder både individen och myndigheten ett mer allmänt och hypotetiskt språk, även om man kan tänka sig att de föräldrar som skriver om sjukdom och barn handlar deras frågor om deras egna specifika barn. Med andra ord använder deltagarna i delmaterialen från Försäkringskassan samma ordval, i samma betydelse, vilket inte kan hittas i samma grad i Huddingematerialen. (Nord & Sörlin 2016:264–267).

Myndighetsspråk har inte undersökt på Instagram men till exempel har Karin Hagren Idevall (2015) undersökt vithet och maktrelationer ur ett antirasistiskt och feministiskt perspektiv på Instagram. Livia Nordstöm (2018) har undersökt Facebook och Instagram från kommunkommunikatörers användarperspektiv som en del av deras jobb inom svenska kommuner. Teorierna är inte språkvetenskapliga utan de är hämtade från runt tjänsteinnovation, praktikperspektiv och sociomaterialitet.

Fast myndighetsspråk och -kommunikation har undersökts i Sverige till exempel på Facebook saknas forskning i Finland om FPA på Facebook. Utöver finns det inte forskning om myndighetsspråk på Instagram varken på svenskt eller finskt håll inom språkvetenskap. Till exempel har FPA och Skatteverket varit med på Instagram sedan 2016. Därför anser jag att det är viktigt att jag i min avhandling kartlägger hur FPA kommunicerar på plattformen Instagram och därefter undersöka hurdant språk används av myndigheten på plattformen.

4 Teori och metod

I det här kapitel redogör jag för teori och metod. Först diskuterar jag valet för den explorativa undersökningen och metoden jag använt att insamla material och hur jag har vidare arbetat med materialet. I det andra delkapitlet redogör jag för systemisk-funktionell lingvistik och språkhandlingar.

4.1 Explorativ undersökning som metod

Den först delen av min avhandling består av en explorativ undersökning där jag kartlägger teman, språkval och språkbruk på FPA:s Instagramkonto @kela_fpa. Metoden är därmed en kvalitativ och deskriptiv närläsning av ett valt material från FPA:s Instagramkonto. Detta innebär att jag går igenom materialet och beskriver det som finns där. Jag presenterar mina resultat både kvantitativt och kvalitativt.

Jag började samla in materialet på Instagramkontot @kela_fpa från det äldsta datumet som valdes med i materialet, nämligen från 16.4.2019. Jag använde min dator och webbläsaren för att komma åt inläggen men var tvungen att logga in på mitt privata Instagramkonto för att kunna se inläggen. Vanligen används Instagram via en applikation på mobilen, men för den här undersökningen var det lämpligast att använda dator och webbläsare för att komma åt materialet. Jag gick igenom varje inlägg och samlade in följande information, som samlades i Excel.

Först katalogiserade jag varje inlägg efter publiceringsdatum. Därefter valde jag att kategorisera inläggen i fyra olika kategorier enligt hurdan bild fanns i inläggsbild. Det var antingen fotografiska, illustrerade eller textbilder. Textbilder består av text på en färgglad bakgrund. Textbilder fanns på flera språk vilket ledde till att jag kategorisera dem enligt finska, svenska, båda och andra språk. Den fjärde kategorin var video.

Sedan kategoriserade jag inläggen enligt vilka verbalspråk det fanns i inläggstexten. Jag valde att kategorisera dem i grupperna finska, svenska och andra språk. På Instagram finns det också andra intressanta forskningsobjekt som hashtaggar. Jag kategoriserar dem enligt finska, svenska och andra. Jag tog också upp antalet gillningar och kommentarer per inlägg. Också antalet emojin räknades. I bilaga 1 kan man se närmare på data i tabellform.

Efter denna kvalitativa genomgång räknade jag antalet inlägg per månad och vilken typ av inlägg som fanns publicerad varje månad. När det kom till att kategorisera inläggen per innehåll valde jag att samla materialet först i ett Word-dokument där jag skrev om innehållet av varje inlägg. Efter att jag hade gått igenom varje inlägg och deras innehållsbeskrivningar kunde jag börja gruppera dem i tematiska grupper. Som stöd för gruppindelningarna använde jag FPA:s webbsida¹ och FPA:s Instagramkonto @kela_fpa. De är nämnda efter olika tematiska grupperingar som jag valde att använda som stöd i min egen analys. Tabell 2 över teman av innehåll finns i del 6.2.

4.2 Systemisk-funktionell lingvistik och språkhandlingar som teori och metod

Den systemisk-funktionella lingvistik (SFL)² har blivit alltmer populär i Norden de senaste åren eftersom grammatikmodellen utgår från att språket har betydelse samt modellen förankrar analysen i kontexten och i den funktion språket fyller i kontexten (Holmberg, Karlsson & Nord 2011:7). Inom SFL ses grammatiken som något som uttrycker och skapar betydelse. Detta innebär att betydelse och funktion är utgångspunkten – inte formen. Därtill ses kontext och språkbruk som grunden för hela grammatiken och inte ett sätt att förklara avvikelser eller fel (Holmberg & Karlsson 2006:10–11). Eftersom SFL sätter betydelse i fokus handlar grammatiken om hur människor förhåller sig till varandra, och hur de skapar meningsfull verklighet i sina uttryck dvs. med grammatiken (Holmberg & Karlsson 2006:12). Språkmodellen har mångsidiga möjligheter att analysera hur språket skapar vår bild av verkligheten.

Språkmodellen utgår från att språket lever och verkar genom texter och därför ser grammatiken ut som den gör (Holmberg, Karlsson & Nord 2011:9). Här är kontexten viktig eftersom kontexten är grunden för att texterna skapas och formas som de görs. Med situationskontext avser jag den omedelbara omgivningen som texten befinner sig i och verksamheten, relationen och kommunikationssättet påverkar detta. Verksamheten har en när koppling till kommunikationssättet eftersom verksamheten påverkas av syfte, tid och plats som kopplas till de traditioner, synsätt och värderingar som finns hos deltagaren i kommunikationen. Mitt material är hämtat från socialförsäkringskontexten. Relationen

¹ <https://www.kela.fi/web/sv/privatpersoner>

² Man använder benämningen systemisk-funktionell grammatik (SFG), då man specifikt syftar på grammatiken (Holmberg & Karlsson 2006:10–11)

avses som asymmetrisk eftersom myndigheten är den som beviljar och bestämmer över vilka förmåner eller bidrag den tänkta läsaren ansöker om. Verksamheten i situationskontexten är att informera om socialförsäkringen och verksamheten sker genom Instagram som är kommunikationskanalen.

Språkmodellen skiljer mellan *språket som potential* och de *instanser* som språket uppträder i. Detta betyder att *språket som potential* innebär de alla möjliga sätten att skapa mening med hjälp av lexikogrammatiken, men de kommer i uttryck i instanser, dvs. i texter. Mellan *språket som potential* och olika *instanser* finns en mellannivå, *subpotential* eller *instanstyp*, som begränsar antalet möjliga val, vilket gör att texterna liknar varandra. Man kallar denna nivå också register. Kort sagt skapar språket texter och texter skapar språket i sitt sammanhang. (Holmberg, Karlsson & Nord 2011:9).

SFL kan beskrivas som en holistisk språkmodell, som innefattar i sin grammatiska beskrivning semantik, lexikon, grammatik (morfologi och syntax), fonologi, pragmatik och informationsstruktur. Skillnaden till andra perspektiv är att ovannämnda fenomen inte sorteras på detta sätt utan dels i *skikt*, dels i *metafunktioner*. *Skikten* beskriver hur språket fungerar och tanken är att kontexten realiseras i betydelser som realiseras i lexikogrammatik som realiseras i fonologin eller genom ett skrivsystem. Tvärs genom kontexten, semantiken och lexikogrammatiken går språkets tre metafunktioner: *den ideationella*, *den interpersonella* och *den textuella*. Varje kontext har dessa tre metafunktionella dimensioner: det finns en relation mellan deltagare (interpersonellt), en verksamhet pågår (ideationella) och det finns ett visst kommunikationssätt (textuellt). Därtill realiseras varje enskilt yttrande i de tre dimensionerna, vilket i den konkreta språkanalysen betyder att varje sats har sin grammatiska struktur i varje metafunktion. (Holmberg, Karlsson & Nord 2011:10).

Inom SFL anser man att lexikogrammatiken ger möjlighet att uttrycka betydelse genom de tre metafunktionerna i form av val inom olika system. Detta betyder att SFL anser att när människor använder språket gör de val i ett stort antal system. Ett val leder till ett nytt val, som vidare bidrar till hur ett yttrande konstrueras (Holmberg & Karlsson 2006:27). Här efter fokuserar jag enbart på den interpersonella metafunktionen.

Den interpersonella metafunktionen handlar om hur språket möjliggör interaktion mellan människor i text och samtal (Holmberg 2011:97). I en interpersonell analys varje sats

analyserar från två olika vinklar. För det första analyseras den semantiska frågan vilken språkhandling som realiserar och för det andra analyseras den lexikogrammatiska frågan hur detta sker. (Holmberg 2011:97). En analys av den interpersonella metafunktionen är ett sätt att förstå hur talaren i ett samtal eller en text skapar relationer med varandra (Holmberg & Karlsson 2006:31).

SFL delar in språkhandlingar efter utbyten och talarroller och kombinationer av dessa skapar de fyra grundläggande språkhandlingarna: *uppmaning*, *erbjudande*, *påstående* och *fråga* (Holmberg 2011:98–99). En *uppmaning* är krävande av varor och tjänster, medan givande av varor och tjänster är ett *erbjudande*. Ett *påstående* är givande av information, medan krävande av information är en *fråga*. Förstås är språket och dess användare utformar sig i text och samtal mer komplext desto mer utvecklade deras språk är, vilket skapar möjlighet för interpersonella nyanser och tvetydigheter. Här kommer grammatikens roll fram då språkanvändare uttrycker sig inte via fasta och uppsatta fysiska uttryck, vilket möjliggör den dubbla semiotiska resursen – semantiken plus grammatiken – att interpersonellt finjustera texter i olika situationskontexter. Detta kan leda till skärpa eller vaga eller dubbla tolkningsalternativ. (Holmberg 2011:99).

Varje språkhandling förväntas av en viss respons (Holmberg & Karlsson 2006:34). En förväntad respons på ett påstående är bekräftelse och ett erbjudande förväntas att accepteras. Förväntad respons på en fråga är ett svar och uppmaningens förväntad respons är åtagande (Holmberg & Karlsson 2006:35–36). Språkhandlingarna syftar på språkets betydelseskikt. Satstyper, som frågesats, påståendesats, uppmaningssats syftar på språkets lexikogrammatiska skikt. (Holmberg & Karlsson 2006:46)

Varje språkhandling har en viss grammatik och grammatikens resurser ger ett huvudalternativ för varje språkhandling för att uttrycka betydelse (Holmberg & Karlsson 2006:49). Ett huvudalternativ kallas för *kongruent* uttrycksätt medan ett uttryck som är skapad på ett annat sätt kallar Holmberg & Karlsson (2006) för *grammatiska metaforer*. Till exemplen en *kongruent* realisering av en uppmaning är en uppmaningssats, då verbet är i imperativform. Däremot realiseras en *grammatisk metafor* då en uppmaning har en frågesats -eller påståendesatsform. Lassus (2010:188) menar att en uppmaning i imperativform är till sin form förväntad medan en uppmaning i frågeformad sats är icke-förväntad. Hon använder termen *kongruent* för en förväntad realisering och *inkongruent* då realisering av formen är icke-förväntad. Detta betyder att Lassus till skillnad från

Holmberg & Karlsson använder termen *inkongruent* då de använder termen grammatiska metafor. Jag kommer i min analys använda termerna *kongruent* och *inkongruent* då jag diskuterar förväntade och icke-förväntade realiseringar av språkhandlingar.

Frågan som språkhandling har som sin grammatik frågesatser. Frågor har en speciell grammatik som gör det lätt för lyssnaren eller läsaren att ge respons: ge ett svar (Holmberg & Karlsson 2006:46). Huvudprincipen är att subjektet kommer efter finitet, fast ibland kan rollerna bytas. En kongruent realisering för en fråga är en frågesats, men fråga kan realiseras inkongruent i form av en påståendesats. Påståenden förväntas att realiseras som en påståendesats. Som i frågor kommer oftast subjektet före finitet men några undantag förekommer där rollerna byter plats (Holmberg & Karlsson 2006:49–50). Påståendesatser används mycket i faktatexter och påstående som språkhandling är den som minst pockar lyssnarens eller läsarens responsdrag.

Det vanligaste och kongruenta realisering av en uppmaning är en uppmaningssats och satserna inleds med imperativa verbet. Uppmaningssatser saknar subjekt såväl som tidskräftande finit (Holmberg & Karlsson 2006:53). Uppmaningar förbereder inte lyssnaren eller läsaren att säga något utan de förbereder dem att göra något. Eftersom uppmaningar användes i situationer där det finns ett tydligt maktöverläge mellan deltagaren, kan uppmaningar ta andra grammatiska uttryck. Uppmaningar som realiseras inkongruent som påståendesatser upplevs vara mindre befällande och mera rådgivande (Holmberg & Karlsson 2006:54). Därtill inom svenskan uppmaningar som realiseras som frågor eller påståenden anses vara artigare. Uppmaningar kan också konstrueras som påståendesatser med hjälp av modala hjälpverb, till exempel *ska*, *bör* och *måste*. Erbjudanden handlar för det mesta om ett utbyte av det materiella där språket har en mer ackompanjerade roll. För erbjudande finns det inte någon speciell grammatik inom svenskan. Erbjudanden realiseras genom frågesatser, påståendesatser och uppmaningssatser som inkongruenta realiseringar (Holmberg & Karlsson 2006:55).

Utöver språkhandlingar använder jag i min avhandling olika begrepp för att diskutera inläggstexterna. Jag kommer använda begreppen textens *avsändare*, *institution* och *myndighet* då jag syftar på FPA. Jag anser att textens avsändare alltid är FPA i mitt material eftersom texterna är publicerade på FPA:s Instagramkonto. Med institution och myndighet syftar jag återigen på FPA och jag anser att i min avhandling institution och myndighet kan ställas i ett synonymt förhållande. Texten har också en *mottagare* och jag

anser att *den tänkta läsaren* är den som mottar texten/meddelandet och därför är de begreppen synonyma. Jag anser som Lassus (2010:37) att den tänkta läsaren är den tänkta mottagaren som textproducenterna vid institutionen (dvs. FPA och Intagrams inläggs-texter) mer eller mindre medvetet riktar sig till. Jag kommer att använda begreppet *deltagare* på följande sätt: utifrån min kunskap om kontexten ser jag FPA och den tänkta läsaren som primära deltagare eftersom 1) texterna är dialogiska, vilket innebär det finns minst en deltagare och 2) FPA är textens avsändare och institutionen har skrivit texterna med en tänkt läsare som mottagare. Detta betyder att jag i min analys fokuserar på hur och om FPA och den tänkta läsaren är synliggjorda eller inte.

FPA som är textens avsändare kan vara synliggjord eller osynliggjord. FPA kan nämnas med institutionsnamnet eller pronomen *vi* eller *oss*. Både FPA och den tänkta läsaren kan bli osynliggjord bakom en passiv- eller imperativform. Den tänkta läsaren kan tilltalas eller omtalas på flera sätt. Antigen genom direkt tilltal *du* eller *ni* eller i form av andra substantiv som *föräldern*, *pappan* eller *familjen*. Med begreppet *andra deltagare* syftar jag på andra mänskliga deltagare i texten, som inte är den tänkta läsaren, som till exempel *barnet* i följande mening från mitt material *Måste man meddela FPA att barnet har fötts?*

Ett sätt att analysera synliggjorda eller osynliggjorda deltagare är att titta på verbets form. Därför analyserar jag om verbet står i aktiv, passiv eller imperativ. I aktiva satser synliggörs deltagare/n, medan i passiv och imperativ är det möjligt att osynliggöra den som gör något eller den som uppmanas att göra något. Detta att något inte är synligt bär betydelse. Till skillnad från SFL använder jag inte begreppen *fria*, *bundna* och *inbäddade satser*. Jag anser som Lassus (2010: 124) att inbäddade satser bär också betydelse och är därför viktiga för analysen. Till skillnad från Lassus kommer jag inte använda begreppen *överordnande* och *underordnande satser* utan jag använder indelningen av huvudsatser och bisatser som är hämtade från Svenska Akademiens språklära inom den traditionella grammatiken. Med huvudsats syftar jag på satser som är överordnande och kan stå ensam medan bisatserna kan till sin funktion delas i attributiva, nominala och adverbiala bisatser och de ingår som led i huvudsatser eller som bestämningar till led i huvudsatser (Hultman 2003: 279, 282–283).

4.3 Metodkritik och forskningsetik

En mångsidig analys inom SFL innebär att man analyserar texten från alla de tre metafunktionerna. Eftersom min avhandling tar avstamp från den interpersonella metafunktionen kommer jag inte att kunna göra en fullständig språklig analys. Jag anser dock att en analys från den interpersonella metafunktionen som kompletteras med begrepp från den traditionella grammatiken ger beaktansvärd information om det analyserade materialet, i synnerhet om relationen mellan myndigheten och den tänkta läsaren. Orsaken varför jag inte väljer att analysera texterna från alla de tre metafunktionerna är följande: 1) myndighetsspråk på plattformen Instagram har inte undersökt tidigare, vilket betyder att jag vill ägna tid att kartlägga hur FPA kommunicerar på Instagram genom att analysera olika typer av inlägg 2) avhandlingens längd begränsar valet av hur mångsidigt man kan undersöka det valda materialet.

Eftersom jag väljer att först kartlägga och analysera FPA:s Instagram påverkar det storleken av mitt material som jag valde till analysen av språket och språkhandlingarna. Ett större material kan beskriva mer mångsidigt hur språket är i allmänhet och vilka drag karaktäriserar detta. Jag anser dock att valet att granska ett mindre material kvantitativt ger svar på hurdant språk FPA använder i sina Instagram inlägg med teman Barnfamiljer, och är därmed märkvärdigt information.

Materialet är hämtat från den offentliga FPA:s Instagramkonto, vilket betyder att alla med inloggningsuppgifter till Instagram kan komma åt inläggen. Fast inläggen är offentliga bör man ha ett eget konto att komma åt materialet, vilket kan avses som problematiskt. Jag har avgränsat mitt språkliga material till enbart texter som FPA har publicerat. Från forskningsetiska orsaker har inga kommentarer som privata personer har publicerat som kommentar till inläggen tagits med till materialet.

5 Material

I det här kapitlet redogöra jag för mitt material för analysen. Eftersom jag utför först en explorativ undersökning och kartläggning av teman, språkval och språkbruk och för det andra en analys av språk och språkhandlingar, har jag valt att begränsa mitt material i olika delar av min analys. Först redogörs för materialet för den explorativa analysen och språkvalsanalysen. Sedan redogörs för materialet för inläggstexters temaanalys och till sist redogörs för materialet för analys av språk och språkhandlingar. Materialet för analysen i delkapitel 6.1 är sekundärmaterial och beskrivs inte i stor detalj eftersom det inte är i fokus av min analys.

5.1 Material för explorativ analys och språkvalanalys

Mitt material består av inlägg som finns på FPA:s Instagramkonto @kela_fpa. De är tillgängliga för alla som har ett Instagramkonto via mobilapplikationen eller webbläsaren. Det finns sammanlagt 79 inlägg som är publicerade efter den 16.4.2019.

Inlägget 11.5.2019 faller bort från materialet eftersom inlägget består av två olika typer av bildinlägg. Därtill är inläggstextens innehåll en intervju av en privat person, vilket i en undersökning av hurdant språk FPA använder inte är relevant. Inläggstexten är också skriven för det mesta på finska med lite svensk text. Alla dessa faktorer påverkar varför inlägget utesluts från analysen. Detta betyder att mitt material består av 78 inlägg. Inläggen är publicerade mellan perioden 16.4.2019-18.2.2020. Materialets insamlingsperiod var mellan 12.12.2019-18.2.2020.

Som jag har beskrivit i del 2.3 kan ett inlägg bestå av flera bilder eller videor. I mitt material har jag en fotografisk inläggsbild som har två bilder i samma inlägg. Det finns fem textbilder som har 2–7 textbilder publicerade i samma inlägg. Det finns två video inlägg som har 3 videor publicerade i samma inlägg. I mitt material väljer jag att räkna dessa inlägg med flera inläggsbilder som ett inlägg för att inte få vridna resultat. Inläggen som har flera inläggsbilder är av samma typ, vilket möjliggör att inläggen kan kategoriseras i analysen enligt inläggsbilden.

5.2 Material för temaanalys och kategorisering

Materialet till temaanalysen valdes från resultatet av språkvalanalysen (6.3). Resultaten visar att av sammanlagt 78 inlägg består 53 inlägg av svensk text i inläggstexten. Av denna orsak faller 25 inlägg bort eftersom de inte har svenskt inläggstext och därmed materialet för temaanalys består av 53 inlägg. Här efter följer en diskussion om hur jag har valt att kategorisera inläggen enligt teman.

Som stöd till kategorisering använder jag kategorier som finns på FPA:s egen webbsida och på FPA:s Instagramkonto @kela_fpa. Från FPA:s webbsida tolkar jag kategorierna vara de som finns på webbplatsens förstasida (se bilaga 2). Jag kommer först presentera vilka kategorier finns på webbplatsen och Instagramkonto, och sedan redogör jag för vilka kategorier jag använder i min undersökning.

På FPA:s webbplats förstasida finns det sammanlagt 12 olika kategorier var av fyra av kategorierna har lyfts fram med hjälp av bilder och tre övriga underrubriker, som fungerar som underkategorier. De andra åtta kategorierna är placerade under de fyra kategorier utan bilder och underrubriker. De fyra framskjutna kategorierna är Barnfamiljer, Studerande, Sjuk och Utan arbete. I kategorin Barnfamiljer tillhör allt från tiden innan barnet är fött tills barnet börjar sin skolgång. Också olika förmåner och stöd inkluderas i kategorin som till exempel föräldradagpenning, moderskapsunderstöd, moder- och faderskapspenning, barnbidrag, barnavårdsstöd och olika former av familjer. Till kategorin Studerande tillhör alla inläggstexter med teman relaterade till studier, studieförmåner, -lån och -stöd. Jag använder inte kategorin Sjuk eftersom dessa teman inte förekommer i mitt material. Utan arbete kategorin kompletterar jag med kategorin Arbetslöshet och arbetsvillkor. De övriga åtta andra kategorierna på FPA:s förstasida är Boende, Funktionshindrad, Pensionär, Utkomststöd, Efterlevande, Internationella situationer, Rehabilitering och Värnplikt.

På Instagram finns funktionen att spara händelser som permanenta händelser, vilket möjliggör att användarna och besökare kan se händelser som annars skulle ha försvunnit efter den begränsade 24 timmars tiden. Sammanlagt finns det 12 permanenta händelser, som har kategoriserats på finska. Jag har översatt kategorierna till svenska: Studerande, E-tjänster, FPA-myter, Insta-teamet, Handläggningstider, Räknare, Corona, Tidsbokning, Militärunderstöd, Barnfamiljer, Boende, Arbetslöshet.

Av dessa ovan nämnda kategorier kunde jag identifiera teman i inläggstexter som passar under kategorierna som finns på webbplatsen och Instagramkontot. Därtill kunde jag identifiera andra tematiska grupperingar i materialet. Med hjälp av FPA:s egna kategoriseringar och mina egna tolkningar har jag valt att ha följande 13 kategorier i min undersökning. Kategorierna är *Arbetslöshet och arbetsvillkor*, *Barnfamiljer*, *Boende*, *E-tjänster och andra servicekanaler*, *Flyttning utomlands*, *Förändringar i livssituationen och förmåner*, *Handläggningstider*, *Insta-teamet*, *Militärunderstöd*, *Studerande*, *Tidsbokning*, *Utlottning* och *Övrigt*.

5.3 Material för analys av språk och språkhandlingar

Materialet för analys av språk och språkhandlingar består av 9 inlägg som kunde identifieras i temaanalysen. De 9 inläggen tillhör kategorin *Barnfamiljer*. Jag valde att utföra analysen på kategorin *Barnfamiljer* eftersom det är den mest frekventa typ av inlägg i temaanalysen dvs. FPA publicerar mest inlägg med teman *Barnfamiljer*. Därtill finns det tidigare forskning om kommunikationen mellan myndigheten och barnfamiljer (se t.ex. Lassus 2010; Lind Palicki 2010). Inläggen med teman *Barnfamiljer* är publicerade i april 2019, maj 2019, juli 2019, augusti 2019, oktober 2019, november 2019 och januari 2020. Det övriga materialet i avhandlingen representerar inlägg från april 2019 till februari 2020 och därmed materialet för analys av språk och språkhandlingar representerar hela materialet med specifika teman, *Barnfamiljer*.

Det analyserade materialet består av sammanlagt 558 ord men antalet ord per inlägg varierar mellan 10 ord upp till 127 ord per inlägg. I medeltal har inläggen 62 ord per inlägg. Jag analyserar materialet enligt grafiska meningar och det finns sammanlagt 47 grafiska meningar i materialet. Både huvud- och bisatser analyseras.

6 Analys av FPA på Instagram

Min analys är tudelad och i den första delen redogör jag för en explorativ analys av FPA:s Instagramkonto @kela_fpa och dess språkval och teman. Den kvalitativa och kvantitativa analysen presenteras i delkapitlen 6.1, 6.2, 6.2.1 och 6.2.2. Efter det kommer jag redogöra för den andra delen av min undersökning i delkapitel 6.3 där jag analyserar kvantitativt språkhandlingarna och andra språkliga element.

6.1 Åren 2016–2019

När jag först valde att undersöka FPA:s Instagramkonto märkte jag att det finns 602 inlägg (12.12.2019) och det första publicerade inlägget var från den 21 december 2016. Det har därmed skett en stor radering av inläggen. Sammanlagt har man raderat 538 inlägg. Alla inlägg som är raderade var publicerade före den 16.4.2019 vilket indikerar att FPA har gjort en slags ändring i deras strategi för sina sociala medier.

Eftersom jag i första delen av min analys gör en explorativ analys av FPA:s Instagramkonto anser jag det vara viktigt att nämna denna ändring. De raderade inläggen var alla skrivna på finska och inläggstexterna var skrivna i FPA:s anställdas namn. De beskrev varför de har valt att jobba hos FPA och hur de upplever FPA som arbetsgivare. Texternas funktion var därmed att informera om FPA som arbetsgivare och skapa bilden av FPA som arbetsgivare, och inte ge information till medborgare om FPA:s tjänster.

Av den orsaken skulle de raderade inläggen inte varit användbara till min explorativa analys och enbart inlägg med finska text skulle varit problematiska för min analys som kräver svenska texter. Därtill var fokus för de raderade inläggen anställda hos FPA och deras erfarenheter om FPA som arbetsgivare, vilket i en analys om hurdan språk FPA använder på sin Instagram att kommunicera med sina läsare om FPA:s tjänster m.m. skulle inte ha varit lämpligt material. En analys om hur FPA vill presentera sig som arbetsgivare vore intressant men eftersom inläggen är raderade och de inte är fokuset av min avhandling kommer jag inte ägna tid till det dess mer. Raderingen av inläggen visar att när man undersöker material från internet eller applikationer är de inte stabila och kan förändras utan att lämna spår.

6.2 Explorativ analys från 16.4.2019 tills 18.2.2020

FPA:s Instagramkonto har sammanlagt 6309 följare (18.2.2020). Kontot följer 451 konton. I kontots profilbeskrivning (bild 3) står det först på finska och sedan på svenska att *Insta-teamet svarar på frågorna vardagar kl. 10-16* och därtill står det att deras innehåll består av *Tips* och *Händelser*. Detta är alltså en kort introduktion till hur FPA beskriver sitt innehåll, de svarar på privata meddelanden samt ger tips. Det första man kan se i det vänstra övre hörnet är profilbilden som är FPA:s logo. Sedan lägger man märke till att beskrivningen av kanalens innehåll är först på finska och sedan på svenska. Namnet på kontot är @kela_fpa och inte till exempel @fpa_kela.

Sist i beskrivningen står det *Stooreja* (syftar på händelser) vilket är finska medan det svenska ordet fattas. Men å andra sidan är de händelser, som finns på profilen under beskrivningen i form av bollar med olika bilder på, alla gjorda på finska. Händelser som är i form av bollar är sparade videor och bilder och de är kategoriserade enligt sitt tema som till exempel barnfamiljer, studerande och arbetslöshet m.m. på finska.

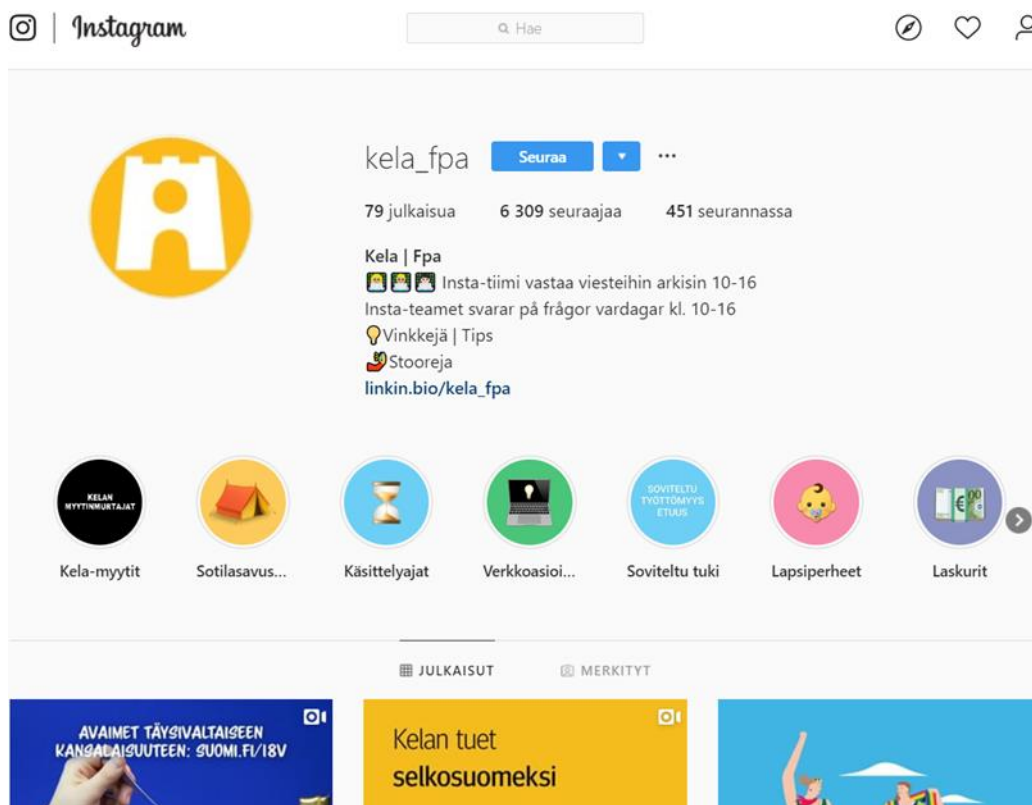


Bild 3. Skärmbild på FPA:s Instagram profil. Hämtad 18.2.2020

Under händelser finns inläggen som har publicerats på kanalen i ordningen att det nyaste inlägget är högst upp till vänster. Till höger är det näst sista inlägget och så vidare. Från de 78 inläggen finns det fyra typer av olika inläggsbilder. Jag väljer att kalla dem för Video, Fotografiska bild, Illustrerad bild och Textbild. Exempel på de tre olika bildtyperna finns nedan, men en bild på en video saknas eftersom de är mycket varierande i sitt innehåll och det finns inte lika klara markörer på dem så som de andra typerna som kan visas upp visuellt. Inlägg med video varierar mellan animerade rörliga bilder till verkliga människor som syns på videon.



Bild 4. Fotografiska bild (2.7.2019) Bild 5. Illustrerad bild (27.5.2019) Bild 6. Textbild (2.8.2019)

De 78 inläggen fördelar sig på de fyra typerna av inläggsbilder enligt följande. Det finns 30 inlägg med fotografiska bilder vilket motsvarar 38,5 % av alla inlägg. Det finns 19 inlägg med illustrerade bilder vilket motsvarar 24,4 % av alla inlägg. Antalet textbilder är nästan samma som illustrerade bilder med 18 inlägg som utgör 23 % av inläggen. Minst finns det inlägg med videor dvs. 11 inlägg. Detta motsvarar 14,1 % av inläggen. I tabell 1 presenteras de olika typerna av inläggsbilder, antal och procentuell andel.

Tabell 1. Antal inläggsbilder per varje typ av inlägg.

Typ av inläggsbild	Antal inlägg	Procent %
Fotografiska bild	30	38,5
Illustrerad bild	19	24,4
Textbild	18	23
Video	11	14,1

Sammanlagt	78	100
-------------------	-----------	------------

Antalet inlägg och typ av inläggsbild varierar mycket per varje månad. I medeltal har Instagramkontot publicerat 7 inlägg per månad med högsta antalet inlägg från april 2019 med 12 inlägg och lägsta antalet inlägg i december 2019 med 2 inlägg. Orsaken att april 2019 har så många inlägg kan förklaras med att det är månaden som FPA:s Instagram-konto lanserades på nytt. Saker som syftar på den nya lanseringen är följande: (1) efter den 16.4.2019 har de visuella bildinläggen förändrats, att bestå av fotografiska bilder, illustrerade bilder, textbilder eller videon. Därtill har (2) innehållet förändrat i textinläggen dvs. inläggen beskriver inte FPA som arbetsgivare utan de informerar om olika förmåner och hur man ansöker om dessa förmåner. (3) Antalet inlägg som har publicerats den 16.4.2019 indikerar om en förändring och lansering av kontot. Det finns sammanlagt 9 inlägg som är publicerade 16.4.2019 som alla har det samma inläggstext. Inläggsbilderna är olika och består av 5 textbilder och 4 illustrerade bilder. Innehållet av textinlägget indikerar också att kontot förnyas. Se exempel 1 nedan.

Exempel 1

Inläggstext 16.4.2019

📢🔥 Vårt Instagramkonto förnyas! I framtiden svarar vårt Insta-team, som består av våra servicesakkunniga, på era allmänna frågor och tipsar er i Stories om hur det lönar sig att sköta FPA-ärenden. Vi är på plats vardagar kl. 10-16.

Utöver variation av antal inlägg per månad, varierar antalet vilken typ av inlägg publiceras varje månad. Antalet textbilder varierar mellan april 2019 med 5 inlägg till juni 2019 med 1 inlägg. Oktober 2019 är sista månaden då textinlägg publicerades, vilket betyder att mellan november 2019 och februari 2020 publicerades inga textbilder. Under månaderna juni 2019, augusti 2019 och december 2019 publicerades inga videon. Av alla publikationer är videon minst i antal då man oftast publicerar en video per månad med två undantag: i oktober 2019 publicerades 3 videor och i februari 2020 publicerades 2 videor. Fotografiska är den mest publicerade typ av inläggsbild och antal publicerade fotografiska inläggsbilder varierar mellan 1–5 per varje månad, med undantaget januari 2020 då inga fotografiska inläggsbilder publicerades. Illustrerade bilder är publicerade

varje månad mellan 1–5 inläggsbilder med ett undantag, i oktober 2019 publicerades inga illustrerade bilder. Nedan finns diagram 1 över typer av bildinlägg per månad.

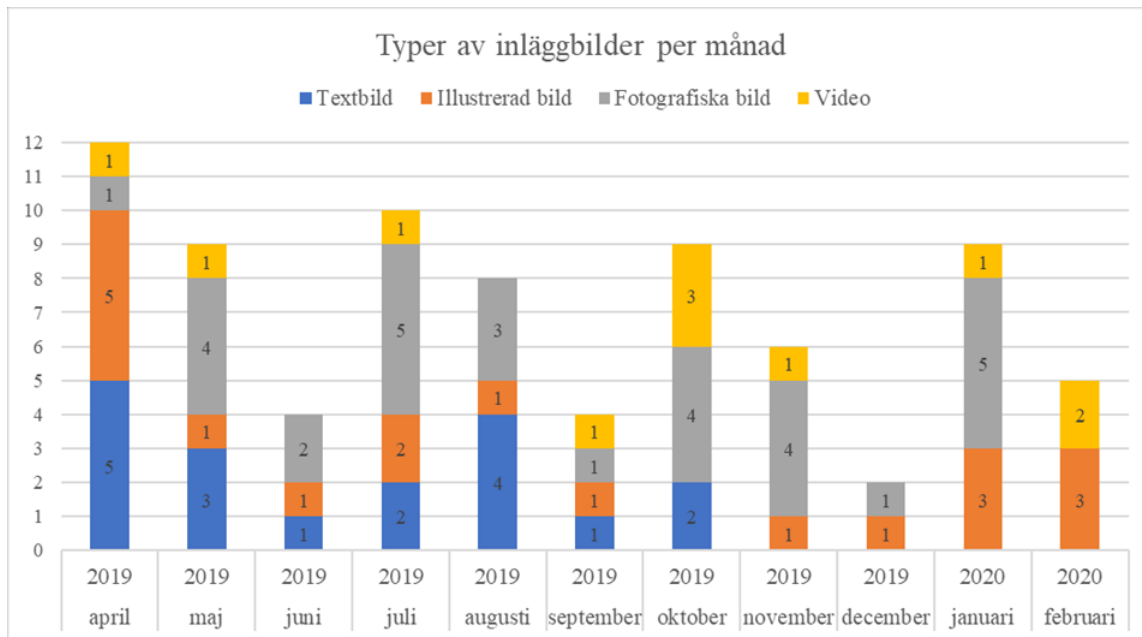


Diagram 1. Typer av bildinlägg per månad mellan april 2019 och februari 2020.

Från diagram 1 kan man se att fotografiska bilder publiceras flest när det kommer till antal av inläggsbilder per månad. Både fotografiska och illustrerade bilder publiceras flest frekvent medan antalet textbilder förminskas totalt efter oktober 2019. Däremot finns det en liten ökning i antalet publicerade videor efter oktober 2019. Tyvärr kan materialet och analysen inte ge tydligare svar och orsaker på ändringar i varierande antal och typ av inläggsbild per varje månad.

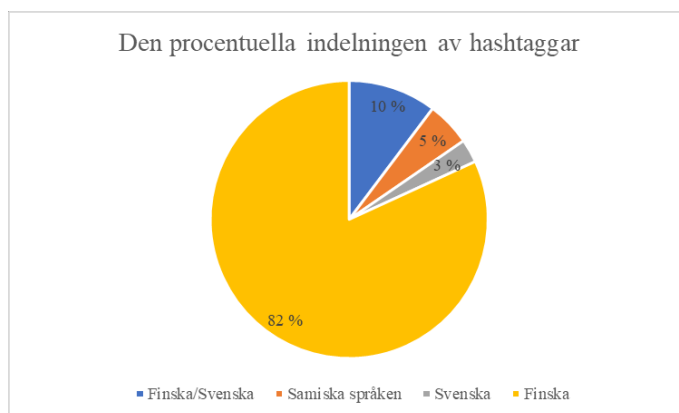
6.2.1 Språkvalsanalys

FPA kommunicerar på sitt Instagramkonto på finska, svenska, engelska, enaresamiska, skoltsamiska och nordsamiska. Av alla 78 inlägg hade 77 inläggstext verbaltext på finska. 53 inlägg hade både finska och svenska verbaltexter i inläggstexten. Det vill säga det finns 23 inlägg som har bara finsk verbaltext i inläggstexten. Det finns däremot inga inläggstexter med enbart svensk verbaltext. Det betyder att det finns 70 % inlägg med båda inhemska språken. Med andra ord har 29,5 % av inläggstexter inte svenska som verbalspråk. Det finns 1 inlägg (21.10.2019) av de 78 inläggen där det finns varken finska eller svenska i inlägget då inlägget är skrivet på de tre olika samiska språken som talas i

Finland. Detta att det finns 29,5 % inläggstexter utan svenskt verbalspråk är överraskande eftersom Språklagen (423/2003, 23 §) förpliktar myndigheter att betjäna allmänheten på finska och svenska samt visa utåt i både sin service och verksamhet att den använder båda nationalspråken. Finska texten är alltid placerad först i inläggstexten och sedan kommer inläggstexten på svenska.

Andra inlägg med olika språk är följande. Ett inlägget (6.2.2020) har inläggstexterna skrivna på finska, svenska och samiska. Det finns också ett inlägg (26.4.2019) som har i inläggsbilden videon på finska, svenska och engelska samt inläggstexten har samma språk som verbaltext. 13 inläggsbilder av de 18 textbilderna är skrivna enbart på finska och det finns 5 textbilder som är skrivna på både finska och svenska. Av de 13 textbilder som är skrivna på finska är inläggstexten skrivet bara på finska i 4 fall. Det finns 9 fall där textbilden är bara på finska medan inläggstexten är skrivet på både finska och svenska.

Jag kunde identifiera fyra typer av hashtaggar enligt språk. Det finns sammanlagt 292 hashtaggar och det finns flest finska hashtaggar, sammanlagt 239. Enbart svenska hashtaggar finns 8 stycken. En kombination av finska och svenska hashtaggar i form av #kelafpa förekommer sammanlagt 30 gånger. Det finns sammanlagt 15 hashtaggar på de tre samiska språken. De finska hashtaggar används i 44 inlägg och varierar mellan 1 och 14 hashtaggar per inlägg. De svenska hashtaggar används i 5 inlägg. Kombinations hashtaggar #kelafpa förekom i 30 olika inlägg. De samiska hashtaggar används i två inlägg. Hashtaggar på svenska, kombinationen #kelafpa och samiska förekommer i samband med de finska hashtaggar. Det finns 10 inlägg som har bara finska hashtaggar. Detta tyder på att finska språket används markant mer än andra språken i hashtaggar.



Cirkeldiagram 1. Procentuella indelningen av hashtaggar.

Sammanlagt finns det 292 hashtaggar i materialet som är indelade procentuellt så att en markant andel av hashtaggar är på finska med 82 %. Hashtaggen #kelafpa som är den enda typen av kombinationen av finska och svenska hashtaggar omfattar 10 % av alla hashtaggar. Kategorin samiska språken innebär de tre samiska språken enaresamiska, skoltsamiska och nordsamiska och det finns 5 hashtaggar per varje samiska språk. Sammanlagt omfattar de samiska hashtaggar 5 % av alla hashtaggar. Minst finns det enbart svenska hashtaggar med 3% av alla hashtaggar. Inga hashtaggar finns på engelska.

6.2.2 Temaanalys

Teman i inläggstexter kan kategoriseras i 13 grupper. Se delkapitel 5.2 för hur jag valde att kategorisera de tematiska grupperna. Jag presenterar indelningen av teman i tabell 2 nedan med hjälp av faktiska antalet av inlägg och procent. Temaanalysen är gjord på inläggstexter som är på svenska dvs. jag har analyserat teman för innehållet av 53 inläggstexter.

Tabell 2. Teman för innehållen i inläggstext

Teman	Antal inlägg	Procent, %
Barnfamiljer	9	17,0
Insta-teamet	9	17,0
Studerande	7	13,2
Övrigt	5	9,4
Arbetslöshet och arbetsvillkor	4	7,5
Boende	4	7,5
E-tjänster och andra servicekanaler	4	7,5
Förändringar i livssituationen och förmåner	3	5,7
Handläggningstider	2	3,8
Tidbokning	2	3,8
Utlottning	2	3,8
Militärunderstöd	1	1,9
Flyttning utomlands	1	1,9
Sammanlagt	53	100

De flesta av inläggstexter faller i kategorierna *Barnfamiljer* och *Insta-teamet*, med 9 inlägg i var sin kategori. Procentuellt motsvarar detta 17 %. De 9 inläggen i kategorin *Barnfamiljer* har alla olika inläggstexter och de är publicerade på olika datum, medan de 9 inlägg i kategorin *Insta-team* har den samma inläggstexten och de är publicerade på 16.4.2019 (se exempel 1 på s. 24). Detta betyder att inlägg med teman *Barnfamilj* är den mest frekventa typ av inlägg fast antalet inlägg med teman *Insta-team* är det samma.

Det näst största kategorin är *Studerande* med 7 inlägg, vilket motsvarar 13,2 % av alla inläggen. Nedan finns exempel 2 som demonstrerar hur ett inlägg med teman *Studerande* kan se ut. Inläggets funktion är att informera om ändringar i studiestödet och vilka faktorer påverkar stödet.

Exempel 2.

Inläggstext 21.5.2019

Ändringar i studiestödet fr.o.m. augusti!

- 📌 Studiematerialtillägg kan sökas fr.o.m. augusti 2019.
- 📌 Föräldrarnas inkomster minskar inte längre automatiskt studiestödet om man bor självständigt.
- 📌 Studiestöd för gymnasiestudier får man för 10 månader per läsår. Ändringarna berör studerande på andra stadiet. Om du är gymnasie- eller yrkesstuderande eller avlägger en examen på andra stadiet, läs meddelandet och följ råden. Länken finns i bion.

Nästa kategori är *Övrigt* och det är en samling av inlägg som inte kunde placeras tematisk i kategorier som existerade redan på antingen FPA:s Instagram eller webbsida. Kategorin har 5 inlägg som utgör 9,4 % av alla inläggen. Inläggen handlar om den sociala tryggheten i Finland, hur man ansöker om ett nytt FPA-kort, hur man skannar och skickar olika dokument till FPA, läsaren uppmanas att delta i förbättring av kundservice genom att fylla en enkät och en slags hälsning eller firandet av samiska nationaldagen. Exempel på hur inläggen som tillhör kategorin *Övrigt* kan se ut finns i exempel 3.


Exempel 3.

Inläggstext 26.4.2019


Den sociala tryggheten i Finland baserar sig på stadigvarande bosättning eller arbete.

- 👉 Klicka på länk i bio och läs mer om ämnet! Artikeln finns också på svenska - byt bara språket på sidan.

Inläggstext 4.12.2019

 Vi utvecklar vår kundservice i sociala medier. Genom att svara på en kort enkät kan du hjälpa oss med det. Enkäten besvaras anonymt. Länken finns i bion!


Inläggstext 6.2.2020

Glad samisk nationaldag! FPA firar den samiska nationaldagen med att publicera de omarbetade webbsidorna på enaresamiska.  Besök webbsidor på enaresamiska: kela.fi/anaraskielan


Kategorierna *Arbetslöshet och arbetsvillkor*, *Boende* och *E-tjänster och andra servicekanaler* har alla 4 inlägg, vilket motsvarar 7,5 % av alla inlägg. Kategorin *Förändringar i livssituationen och förmåner* består av 3 inlägg, vilket motsvarar 5,7 % av alla inlägg. Kategorierna *Handläggningstider*, *Tidbokning* och *Utlottning* har 2 inlägg i var sin kategori, vilket motsvarar 3,8 % av alla inläggen. Kategorin *Utlottning* är intressant eftersom inläggen handlar om hur läsaren kan vinna olika priser genom att delta i utlottning med att kommentera en emoji under inläggsbilden. Därtill finns förkortningen SE i början av inlägget, som markerar att informationen och texten är skriven på svenska. SE finns endast framför de här två inläggstexterna.

Exempel 3.

Inläggstext 14.5.2019

SE  Vi lottar ut en mjukis från mammalådan bland alla våra följare. Delta i utlottningen genom att kommentera med en emoji under bilden senast torsdag 16.5 kl. 15. Vi kontaktar vinnarna samma dag. Instagram eller Facebook är inte med i utlottningen på något sätt!

Inläggstext 17.7.2019

SE  Delta i utlottningen genom att kommentera med en emoji under bilden senast söndag 21.7. Vi kontaktar vinnarna samma dag. Instagram eller Facebook är inte med i utlottningen på något sätt!

De två sista kategorierna *Militärunderstöd* och *Flyttning utomlands* har båda ett inlägg i var sin kategori, vilket motsvarar 1,9 % av alla inläggen. Som sammanfattning kan man konstatera att FPA publicerar inlägg med varierande teman. Mest publiceras inlägg med teman Barnfamiljer och Studerande.

6.3 Analys av språk och språkhandlingar

Det här delkapitlet framställer den andra delen av min undersökning. Jag analyserar sammanlagt 9 inlägg som tillhör kategorin *Barnfamiljer*. Kategorin uppstod från temaanalysen ovan 6.2.2. Varje inlägg är numrerad från 1 till 9 och de är indelade i var

sin grafiska mening som jag numrerar inom parentes. Med en grafisk mening menar jag allt som står mellan stor bokstav, meningsinledande, och stort skiljetecken, meningsavslutande (Hultman 2003:278). I analysen syftar jag på de numrerade grafiska meningarna med ordet *exempel* dvs. jag diskuterar exempel (X) och de olika delarna i exemplet som att *exempel (X) består av en huvudsats och en bisats och språkhandlingen realiseras kongruent som en påstående*. Varje inlägg analyseras kvalitativt. Jag analyserar språkhandlingen och om språkhandlingen realiseras kongruent eller inkongruent dvs. att vissa satser är uppmaningar fast de inte har kongruent form, imperativ. Jag analyserar också i vilken form verbet står i antingen i aktiv, passiv eller imperativ form, modala hjälpverb, huvud- och bisatser, synliggjorda och osynliggjorda deltagare och andra deltagare samt antalet ord och emoji per inlägg.

Inlägg 1. 26.4.2019

(1) Utbetalningsdagar för barnbidraget under resten av året, var så goda!

 26.4.


 24.5.


 26.6.


 26.7.

 23.8.

 26.9.

 25.10.

 26.11.

 20.12.

Språkhandlingen i exempel (1) är ett erbjudande av information i form av ett icke-satsformat påstående. Detta betyder att exemplet saknar ett verb, men det kan dock tolkas som ett erbjudande. Exemplet är en nominalfras i traditionell grammatik, med utbetalningsdagar som huvudord. Huvudordet är en nominalisering³ och en omskrivning av exemplet skulle tyda: ”Här är utbetalningsdagarna [...]” eller ”Här är dagarna då FPA betalar [...]”, vilka kan tolkas som ett påstående och ett erbjudande. Datumen efter exemplet är presenterade i en punktlistaform med var sin emoji framför datumet. Det finns 9 emoji i inlägget och det består av 28 ord. Erbjudanden realiseras inkongruent.

³ Nominalisering betyder omvandling av ett verbalt uttryck till ett (mer) substantiviskt. Språkvården har ofta motarbetat nominaliseringar som t.ex. ”vid brevets avsändning” (i stället för ”när brevet avsändes”). (Svensk ordbok)

Inlägg 2. 7.5.2019

- (2) Glada nyheter!
- (3) De första moderskapsförpackningarna 2019 skickas till kunderna den här veckan.
- (4) 🧑🏻💻 I år innehåller moderskapsförpackningen sammanlagt 63 produkter.
- (5) Nyheter i förpackningen i år är bl.a. bodydräkter med båtringning.
- (6) Vid valet av produkter har särskild vikt lagts vid kvaliteten.
- (7) Klicka på länk i bio och läs mer om ämnet.

Inlägg 2 består av exemplen (2)–(7) och inlägget har sammanlagt 49 ord och 2 emoji. Exempelen (2)–(6) är huvudsatser medan exemplet (7) är en komplex mening som består av två huvudsatser som är samordnande med konjunktionen *och*. Exempel (2) är ett slags hälsning men samtidigt ett erbjudande som kunde tolkas som: ”nedan kan du läsa om glada nyheter”. Språkhandlingarna i exemplen (3), (4), (5) och (6) är påstående medan exemplet (7) är en uppmaning. Exempelen (3) och (6) är i passiv form, exemplen (4) och (5) är i aktiv form och exempel (7) är i imperativform. Alla språkhandlingarna i exemplen är kongruent realiserade.

Exemplen (3), (4), (5) och (6) har som funktion att förmedla information om moderskapsförpackningen, dess innehåll och produktvalsprocessen. Den passiva formen i exempel (3) osynliggör FPA som är förpackningens skickare samt den verkliga deltagaren i huvudsatsen. I exempel (3) är *kunden* den enda synliggjorda andra deltagaren som är också den tänkta läsaren. Omskrivningen av exempel (3) kunde se ut till exempel: ”FPA skickar de första moderskapsförpackningarna 2019 till kunderna den här veckan”. I detta fall skulle FPA, myndigheten och textens avsändare, vara synliggjord och vore en aktiv deltagare i inlägget. Också i exempel (6) kan man tolka att FPA är osynliggjord bakom den passiva konstruktionen. Nominaliseringen ”valet av produkter” är också ett sätt att osynliggöra FPA som är den som väljer produkterna till moderskapsförpackningen. En omskrivning skulle se ut till exempel: ”FPA har lagt särskild vikt vid kvaliteten då FPA har valt produkter”. Exempelen (4) och (5) är kongruent realiserade påståenden där inga deltagare finns med.

Exempel (7) är i imperativform och det består av två huvudsatser som båda är uppmaningar och därmed också osynliggör den som ska utföra handlingen. Det är läsaren som uppmanas att ”klicka på länk” och ”läsa mera om ämnet” men verbet som står i

imperativ osynliggör deltagaren. Deltagaren som är läsaren är osynliggjord fast det är hen som möjligen utför handlingen. Om läsaren väljer att utföra handlingen dvs. ett åtagande av uppmaningen sker, öppnas en ny kommunikationshandling mellan FPA och läsaren (medborgaren) då hen klickar sig till en ny webbsida och läser mera information om moderskapsförpackningen. Om läsaren väljer inte att utföra handlingen, uppstår det inte en ny kommunikationshandling. Imperativ konstruktionen och uppmaningen är också ett sätt att skapa maktförhållanden mellan institutionen och medborgaren, där institutionen, FPA, har mera makt och distans till medborgaren, läsaren. FPA har makten att kräva tjänster och handlingar från den tänkta läsaren.

Det finns en intressant aspekt i exempel (7) där man hänvisar till länken och bakom länken finns det mera information att läsa. Länken som man hänvisar till är placerad i Instagramkontots profilbeskrivning (förkortning: bio), som ändras varje gång ett nytt inlägg med samma text ”länken finns i bion” publiceras. Detta betyder att länken som hänvisas i inläggstexten är giltig för en begränsad tid. Därtill uppmaningen ”klicka på länken” visar på intertextuella kopplingar mellan inlägget och FPA:s andra webbsidor. Det finns andra parallella texter med mera eller annorlunda information på olika plattformar som läsaren kan välja att läsa.

Inlägg 3. 16.5.2019

- (8) Så här får du moderskapsförpackningen 🧑👶👉
- (9) ✓ Som bilaga till din ansökan behövs ett graviditetsintyg, som anger att graviditeten har varat längre än 154 dagar.
- (10) ✓ Ta en bild på graviditetsintyget och skicka in den via e-tjänsten.
- (11) Sök moderskapsunderstöd minst 2 månader före beräknad nedkomst.
- (12) ✓ Det tar cirka 2 veckor att handlägga din ansökan.
- (13) När du har fått beslut om moderskapsunderstöd skickas förpackningen inom 2–3 veckor till Matkahuoltos servicepunkt nära dig.
- (14) ✓ Om du har gett samtycke till att dina uppgifter och ditt telefonnummer kan överlämnas får du ankomstavin som ett textmeddelande.
- (15) Kom alltså ihåg att kolla att du har fyllt i rätt telefonnummer i din ansökan.
- (16) Om du inte har gett ditt telefonnummer eller samtycke, får du ankomstavin per post.

Inlägg 3 består av exemplen (8)–(16) och inlägget har sammanlagt 123 ord och 7 olika emoji. 4 av emoji är framför exemplen (9), (10), (12) och (14). Emojierna är ett verktyg att skapa en punktlista och jag tolkar att syftet är att underlätta läsaren att förstå informationen (Språkrådet 2014:26, 45). Exemplet (8) och (11) består av en huvudsats

och exempel (9) består av en huvudsats och två attributiva bisatser. Exempel (10) består av två samordnande huvudsatser och är där med en komplex mening. Exempelen (12) och (15) består av en huvudsats och en nominal bisats. Exempelen (13), (14) och (16) består av en adverbial bisats och en huvudsats.

Språkhandlingen i exempel (8) är ett erbjudande och har funktionen att informera hur den tänkta läsaren får moderskapsförpackningen. Satsen är i aktiv form och kongruent realiserad samt den tänkta läsaren är en synliggjord deltagare i satsen genom *du*-tilltal. Intressant nog är språkhandlingarna till sin betydelse uppmaningar i följande exemplen (9), (10), (11), (14), (15) och (16) vilket betyder i verkligheten att fast FPA är den som erbjuder något, moderskapsförpackningen, är det läsaren som måste ge något, information, innan hen kan få moderskapsförpackningen. Språkhandlingen i exempel (12) är ett påstående och i exempel (13) erbjudande.

Uppmaningarna i exemplen (9), (14) och (16) är inkongruent realiserade eftersom de står i aktiva och passiva formen och inte i imperativ form så som de andra uppmaningarna (10), (11) och (15) gör. Exempel (9) är en påståendesats som realiserar som en uppmaning och den passiva konstruktionen osynliggör den tänkta läsaren som faktiskt utför handlingen, att bifoga graviditetsintyget till ansökan. Bisatsen som anger att graviditeten har varat längre än 154 dagar i exempel (9) beskriver vad det ska stå i graviditetsintyget och därmed syftar uppmaningen på läkaren e.d. som ska skriva graviditetsintyget. Exempel (14) innehåller en uppmaning i form av en frågesats i passiv konstruktion, vilket kan tolkas vara en artigare sätt att uttrycka krävande av uppgifter. Bisatsen är en uppmaning som kräver att läsaren ska ge samtycke att uppgifterna kan överlämnas till en tredje part, Matkahuolto. Deltagaren *du* som är den tänkta läsaren är synliggjord men FPA är en osynliggjord deltagare bakom den passiva konstruktionen som i verkligheten utför överlämningen av uppgifterna till Matkahuolto. Exempel (16) är i aktiv form och är en uppmaning i form av en frågesats. Uppmaningen presenteras i kausalitetsförhållande: om du inte har gett X får du istället Y. Detta kan tolkas som att man vill implicit få läsaren att utföra handlingen att ge varor och tjänster. Om läsaren inte har gett uppgifterna och samtycke skickas ankomstavin per post. I exempel (16) tilltalas och synliggörs den tänkta läsaren med pronomen *du*. Bisatserna i exemplen (14) och (16) fungerar som villkoren som ska fyllas innan den tänkta läsaren kan få ankomstavin.

I kongruenta realiserade uppmaningar (10), (11) och (15) kan man se att deltagaren är osynliggjorda genom den imperativa konstruktionen fast det är ju den gravida blivande mamman, som är den tänkta läsaren, som utför handlingarna i alla kongruenta uppmaningssatser. Dock tilltalar man direkt läsaren med *du* fem gånger i exemplen (8), (13), (14), (15) och (16). Man nämner tre gånger *din ansökan* i exemplen (9), (12) och (15), som implicit syftar till läsaren. I exempel (14) syftar man till läsaren med uttrycken *dina uppgifter* och *ditt telefonnummer*. I exempel (13) tilltalar man läsaren med pronomenet *dig*. FPA som är myndigheten och institutionen som utför vissa handlingar nämns inte direkt med varken institutionsnamnet eller med pronomenet *vi* eller *oss*.

Påståendet (12) har en aktiv form och dess funktion är att informera läsaren om handläggningens tid. Den tänkta läsaren är inte en deltagare men man syftar på hen med *din ansökan*. FPA är osynliggjord bakom den infinita formen *att handlägga din ansökan*, fast det är FPA som utför handlingen. Exemplet (13) adverbiala bisats ”När du har fått beslut om moderskapsunderstöd” är i aktiv form medan huvudsatsen i exempel (13) ”skickas förpackningen inom 2–3 veckor till Matkahuoltos servicepunkt nära dig” är i passiv form. I båda satser finns det en synlig deltagare *du* och *dig*, som syftar på den tänkta läsaren, som får något. Den som ger eller fattar beslutet dvs. FPA är osynliggjord bakom den passivkonstruktionen. Påståendet är kongruent och erbjudandet är inkongruent.

Inlägg 4 2.7.2019

- (17) 🤔 Planerar du tillökning i familjen eller visar graviditetstestet redan positivt?
- (18) Från och med början av 2020 bestäms föräldradagpenningarna utifrån årsinkomsten.
- (19) Länken finns i bion.

Inlägg 4 består av exemplen (17)–(19) och inlägget har sammanlagt 24 ord och 1 emoji. Exempel (17) består av två huvudsatser med särskiljande konjunktionen *eller*. Exemplet (18) och (19) har en huvudsats. Språkhandlingarna i båda huvudsatserna i exempel (17) är frågor. Satserna är kongruent realiserade och är i aktiv form. I den första huvudsatsen finns det direkt *du*-tilltal, vilket är den samma som den andra huvudsatsen syftar på. Därtill är *familjen* den synliggjorda andra deltagaren. En annan tolkning vore att huvudsatserna är frågesatser som realiserats som uppmaningar. Man kan tolka detta eftersom om läsaren är gravid då hon läser texten eller planerar i framtiden familjeökning, kommer

FPA i framtiden att kräva svar på frågan. I framtiden bör den gravida mamman eller familjen uppge denna information till FPA för att få olika slags stöd.

Språkhandlingen i exempel (18) är ett påstående och det är i passiv form. FPA som är den som bestämmer över föräldrapenningen är osynliggjord på grund av den passiva formen. Enligt Lassus (2010:202) kan den passiv formen användas av institutionen i betydelse att institutionen faktiskt betalar/utför de handlingar de sägs ska göra. Påståendet är kongruent realiserad.

Exempel (19) kan tolkas som både ett påstående och en uppmaning. Om satsen tolkas som ett påstående är den kongruent realiserad och den har funktionen att informera om var länken finns. Den finns i bion. Om satsen tolkas som en uppmaning är den inkongruent realiserad. Läsaren uppmanas implicit att läsa mera om ämnet genom att klicka på länken dvs. en handling sker då läsaren väljer att läsa mera. Deltagaren som är läsaren osynliggörs om man tolkar satsen som en uppmaning. Satsen är i aktiv form.

Inlägg 5. 6.8.2019

(20) Barnavårdsstöden i korthet 🤔🤔

(21) ♦ Hemvårdsstöd betalas till familjer där ett barn under 3 år vårdas av någondera föräldern eller av någon annan person, t.ex. far- eller morförälder eller en avlönad vårdare.

(22) ♦ Privatvårdsstöd betalas till familjer där ett barn under skolåldern vårdas av en vårdare som familjen anställt och som kommunen godkänt eller av en privat dagvårdsproducent.

(23) ♦ Flexibel vårdpenning betalas till en förälder med ett barn under 3 år, vars arbetstid i genomsnitt per vecka uppgår till högst 30 timmar eller till högst 80 % av den normala arbetstiden för heltidsarbete.

(24) ♦ Partiell vårdpenning betalas till en förälder vars genomsnittliga arbetstid är högst 30 timmar i veckan på grund av vården av barnet.

(25) Partiell vårdpenning betalas då barnet går i första och andra klass

Inlägg 5 består av exemplen (20)–(25) och inlägget har sammanlagt 127 ord och 6 emoji var av 4 emoji fungerar som ett verktyg för att skapa en punktlista. Exempel (20) är en nominalfras utan verb och resten av exemplen (21), (22), (23), (24) och (25) består av en huvudsats och en attributiv bisats.

Språkhandlingarna i exemplen (20) och (25) är påståenden. Exempel (20) saknar verb men den kan tolkas som ett påstående: det informerar om barnavårdsstöden. Inläggets sista mening (25) har en passiv konstruktion som osynliggör FPA som deltagare och betalare av partiell vårdpenningen. Barnet i bisatsen är den andra deltagare som är synliggjord. Meningen är kongruent realiserad.

Språkhandlingarna i exemplen (21), (22), (23) och (24) är erbjudanden. Exemplet informerar om hur varor och tjänster ges eller att betalning görs till en viss typ av familj eller förälder. Alla erbjudanden är påståendesatser och är konstruerade i passiv. Den passiva konstruktionen osynliggör FPA som deltagare och den som betalar alla olika penningarna och stöden. I alla exemplen finns det flera andra deltagare. I exempel (21) är andra deltagaren ett barn, föräldern, någon annan person, far- eller morföräldrar och avlönad vårdare. I exempel (22) är andra deltagaren ett barn (under skolåldern), en vårdare, familjen, kommunen och privat dagvårdsproducent. I exempel (23) är andra deltagaren en förälder och ett barn under 3 år. I exempel (24) är andra deltagaren en förälder och ett barn. Den passiva konstruktionen kan tolkas igen enligt Lassus (2010:202) att passiv används då man upprepar handlingar eller institutionen uttrycker att de faktiskt betalar/utför de handlingar de sägs ska göra. Jag tolkar att substantiven familjer och förälder syftar på den tänkta läsaren, eftersom institutionerna riktar sina texter till en tänkt mottagare. Erbjudande i inlägget är inkongruent realiserade.

Inlägg 6. 8.10.2019

(26) 🤔? Måste man meddela FPA att barnet har fötts?

(27) Nej.

(28) FPA får uppgift om barnets födelse direkt från magistraten eller från befolkningsdatasystemet.

(29) 🤔? När får barnet ett FPA-kort och måste man ansöka om det separat?

(30) FPA-kortet skickas hem till dig automatiskt när barnet har fått en personbeteckning och ett namn.

(31) Du behöver inte meddela barnets namn till FPA eftersom uppgiften fås direkt från befolkningsdatasystemet.

(32) Kortet är i allmänhet färdigt att postas inom 5 dagar från det att FPA fått de uppgifter som behövs.

Inlägg 6 består av exemplen (26)–(32) och har sammanlagt 84 ord och 4 emoji. Två av emojierna är framför exempel (26) och de andra två framför exempel (29). Exemplet (26) och (32) består av en huvudsats och nominal bisats, exempel (27) är en interjektionsfras,

exempel (28) består av en huvudsats, exempel (29) består av två huvudsatser som är samordnande med subjunktionen *och*, exemplen (30) och (31) består av en huvudsats och en adverbial bisats.





Språkhandlingarna i exemplen (26) och (29) är frågor. Frågorna i exempel (26) *Måste man meddela FPA att barnet har fötts?* och i exempel (29) *måste man ansöka om det separat?* använder man-passiv och s-passiv. Frågorna kan svaras med ja eller nej. Därtill är de konstruerade med det modala hjälpverbet *måste*, vilket anger skalan av sannolikhet och förpliktelse. Om man hade omskrivit frågorna med *ska* eller *bör* skulle graden av förpliktelse vara lägre. Exempel (26) har FPA som en synliggjord deltagare, men den som kanske måste meddela informationen, den tänkta läsaren, är osynliggjord bakom man-passiv. Den andra frågan i exempel (29) har också en osynliggjord deltagare på grund av man-passiv, som är den tänkta läsaren, som skulle kanske behöva ansöka om FPA-kortet. Första frågan i exempel (29) *När får barnet ett FPA-kort* är i aktiv form och är en sökande fråga som inte kan svaras med ja eller nej. Barnet är en synliggjord andra deltagare, som inte är den tänkta läsaren. Alla frågorna är kongruent realiserade. Jag tolkar att alla de tre frågorna är konstgjorda frågor och ett försök från FPA:s sida att sätta sig i den tänkta läsarens roll som skulle möjligen ställa dessa frågor. Detta kan vidare tolkas som ett försök från institutionens sida att närma sig med medborgaren, den tänkta läsaren dvs. minska klyftan i maktförhållanden.

Exempel (27) har som funktion att svara föregående fråga (26) och är i en interjektionsfras *nej*. Jag tolkar att detta som ett nekande svar på frågan och frasen har också en språkhandling som är ett påstående. Det ger information i form av ett nekande svar. Därtill är det FPA som svara nekande på frågan i exempel (26). Exemplet (28) och (30) har erbjudanden som sina språkhandlingar. Exempel (28) har en aktiv form och FPA är en synliggjord deltagare och barnet, magistraten och befolkningsdatasystemet är synliggjorda andra deltagare. Exempel (28) fungerar också som ett svar på exempel (26) och är ett förklarande tillägg på korta svaret nej i exempel (27). Huvudsatsen *FPA-kortet skickas hem till dig automatiskt* i exempel (30) är i passiv form och den osynliggör FPA som är den som skickar kortet. Läsaren tilltalas direkt med *dig*. Adverbiala bisatsen i samma exempel *när barnet har fått en personbeteckning och ett namn* är i aktiv form och är ett erbjudande men fungerar också som ett tillstånd eller händelse som måste ske innan

erbjudandet i huvudsatsen kan förverkligas. Barnet är en synliggjord andra deltagare i bisatsen. Erbjudanden är inkongruent realiserade.

Huvudsatserna i exemplen (31) *Du behöver inte meddela barnets namn till FPA* och i exempel (32) *Kortet är i allmänhet färdigt att postas inom 5 dagar från det* har som sina språkhandlingar påståenden. Adverbiella bisatsen som är har funktionen av en orsaksbisats i exemplen (31) *eftersom uppgiften fås direkt från befolkningsdatasystemet* är ett erbjudande. Den nominala bisatsen i exempel (32) *att FPA fått de uppgifter som behövs* är en uppmaning, vilket påverkar språkhandlingen i huvudsatsen och gör att både huvudsatsen och bisatsen i exempel (32) är en uppmaning. Huvudsatsen i exempel (31) är i aktiv form och både den tänkta läsaren, du, och institutionen, FPA, är synliggjorda. I samma exempel är adverbiell bisatsen i passiv form och FPA som är den som får uppgifterna från befolkningsdatasystemet är osynliggjord. Huvudsatsen och bisatsen är kongruenta realiserade. Huvudsatsen och nominala bisatsen i exempel (32) är båda i passiv form och i bisatsen är FPA synliggjord som deltagare men läsaren som ger uppgifterna är osynliggjord. Nominala bisatsen är en uppmaning och förrän läsaren ger uppgifterna kommer FPA-kortet inte skickas, vilket jag tolkar som att på grund av den nominala bisatsen kan hela meningen i exempel (32) tolkas som en uppmaning, där FPA kräver varor och tjänster från den tänkta läsaren. I inlägg 6 omnämns FPA sammanlagt 3 gånger i exemplen (26), (31) och (32) och den tänkta läsaren tilltalas en gång med *du* i exempel (31) och *dig* i exempel (30).

Inlägg 7. 4.11.2019

- (33)  När kan pappan ansöka om faderskapspenning?
- (34)  Pappan kan ansöka om faderskapspenning först efter barnets födelse.
- (35) Ansök om faderskapspenning då du vet när du tänker ta ut faderskapsledighet.
- (36)  Ta reda på om din arbetsgivare betalar lön för den tid du är faderskapsledig.
- (37) Du behöver veta detta när du ansöker om faderskapspenning.
- (38) Faderskapspenning kan också sökas retroaktivt.
- (39)  Faderskapspenning ska sökas senast inom två månader från det att barnet fyllde 2 år eller det har gått två år sedan adoptivbarnet togs i vård.
- (40) Läs mer om faderskapspenning.
- (41) Läs mer om faderskapspenning fpa.fi/faderskapspenning

Inlägg 7 består av exemplen (33)–(41) och det har sammanlagt 94 ord och 5 emoji varav 3 emojierna är framför exemplen (34), (36) och (39) och de har funktionen att skapa en punktlista. Exemplet (33), (34), (38), (40) och (41) består av en huvudsats, exempel (35) består av en huvudsats och två adverbiala bisatser, (37) består av en huvudsats och en attributiv bisats, exempel (36) består av en huvudsats, en nominal bisats och en attributiv bisats och exempel (39) består av en huvudsats och två nominala bisatser och en adverbial bisats, där de två nominala bisatserna skiljs med särskiljande subjunktion *eller*.

Språkhandlingen i exempel (33) är en uppmaning som har frågesatsform. Om man tolkar språkhandlingen som en fråga skulle funktionen vara att få svar på frågan, när kan pappan ansöka faderskapspenningen. Dock meningens deltagare, pappan, som är den tänkta läsaren kommer eventuellt i framtiden att ansöka om faderskapspenning vilket betyder att en handling kan ske i framtiden. Detta betyder att exemplet är ett inkongruent sätt att rikta en uppmaning till pappan. Meningen är i aktiv form och har pappan som synliggjord deltagare. Meningen har också ett modalt hjälpverb *kan*, vilket syftar på graden av förpliktelse i språkhandlingen. Graden av förpliktelse är därmed låg.

Exempel (34) fungerar som ett svar till exempel (33) ovan och de följande exemplen (35)–(39) svarar och informerar i större detalj om ansökningsprocessen. Språkhandlingen i exempel (34) är i påståendesatsform som realiserar som en uppmaning. Om man tolkar meningen som ett påstående skulle det ha funktionen att informera om när pappan kan ansöka om faderskapspenning. Trots det tolkar jag meningen som en uppmaning eftersom det är pappan som kommer att ansöka om faderskapspenningen då barnet har fötts. Det modala hjälpverbet skapar en låg förpliktelsegrad. Meningen är i aktiv form där pappan, den tänkta läsaren, är en synliggjord deltagare och barnet är den synliggjorda andra deltagare. Meningen är inkongruent realiserad.

De återstående exemplen är därtill uppmaningar var av exemplen (35), (36), (40) och (41) är kongruenta realiseringar och exemplen (37), (38) och (39) är inkongruenta realiseringar. De kongruenta exemplen är i imperativ form. Huvudsatserna i exemplen (35) *Ansök om faderskapspenning*, exempel (36) *Ta reda på* och exemplen (40) och (41) *Läs mera* har som en osynliggjord deltagare som är pappan och därmed den tänkta läsaren. Det är han som ska ansöka, ta reda på och läsa mera, men han är osynliggjord bakom den imperativa konstruktionen. Bisatserna i exemplen (35) *då du vet när du tänker ta ut faderskapsledighet* och i exempel (36) *om din arbetsgivare betalar lön för den tid*

du är faderskapsledig är i aktiv form och de fungerar som villkoren som ska uppfyllas i huvudsatserna. I bisatserna tilltalas den tänkta läsaren 3 gånger med *du* och med en implicit hänvisning till läsaren i form av *din arbetsgivare*. Den enda skillnaden mellan exemplen (40) och (41) är att i det senare exemplet finns också en adress till en webbsida, dit den tänkta läsaren, pappan, dirigeras. Jag tolkar att den dubbla meningen läs mera om faderskapspenningen är ett misstag av personen som har skrivit och publicerat inläggstexten. Hänvisningen till en webbsida visar återigen intertextuella kopplingen mellan inläggstexten och andra webbtexter. FPA är inte en deltagare i de kongruent realiserade uppmaningarna.

Av de inkongruenta uppmaningarna är exempel (37) i aktiv form och exemplen (38) och (39) i passiv form. I exempel (37) synliggörs deltagaren, den tänkta läsaren, med direkt *du*-tilltal i både huvud- och bisatsen. I exemplen (38) och (39) osynliggörs deltagaren bakom den passiva konstruktionen fast det är pappan som kan eller ska ansöka om faderskapspenningen. I exempel (38) används det modala hjälp verbet *kan* medan i exempel (39) används *ska*. Exempelen visar att graden av förpliktelse ökar från exempel (38) till exempel (39). De två nominala bisatserna i exempel (39) *att barnet fyllde 2 år[...]* och *[...] eller det har gått två år sedan adoptivbarnet togs i vård* fungerar som villkoren som måste uppfyllas när faderskapspenningen ska ansökas. Synliggjorda andra deltagaren i exempel (39) är barnet och adoptivbarnet.

Det är intressant att alla grafiska meningarna i inlägget är uppmaningar som realiserar antingen kongruent eller inkongruent. Användning av uppmaningar i kombination att FPA inte är varken en deltagare eller omnämns med institutionsnamnet eller pronomen skapar och ökar maktförhållanden mellan FPA och den tänkta läsaren.

Inlägg 8. 22.1.2020

- (42) 🧑🍼 Måste man meddela FPA att barnet har fötts?
- (43) Vad händer om barnet föds före den beräknade tiden?
- (44) Länk i bion!

Inlägg 8 består av exemplen (42)–(44) och har sammanlagt 20 ord och 2 emoji. Exempel (42) består av en huvudsats och en nominal bisats, exempel (43) består en huvudsats och en attributiv bisats och exempel (44) är en nominalfras.

Språkhandlingen i exempel (42) är en fråga och meningen är konstruerad med man-passiv och ett modalt hjälpverb *måste* samt det finns s-passiv i slutet av meningen *har fötts*. FPA är synliggjorda deltagare men den tänkta läsaren, föräldern, är osynliggjord bakom man-passivet och modala hjälp verbet. I nominala bisatsen är barnet synliggjord andra deltagare. Meningen är konstruerad exakt på samma sätt som i inlägg 6 exempel (26). Återigen använder FPA en tänkt fråga från föräldern att informera om ansökandet eller bidragen. Frågan är kongruent realiserad. Språkhandlingen i exempel (43) är också en fråga och huvudsatsen *Vad händer* är i aktiv form medan bisatsen *om barnet föds före den beräknade tiden* är i passiv form. Barnet är den enda synliggjorda andra deltagaren och läsaren tilltalas eller omtalas inte. Frågan är kongruent realiserad.

Språkhandlingen i exempel (44) är en uppmaning fast nominalfrasen saknar verb. Nominalfrasen slutar med ett utropstecken som syftar på en uppmaning och som tidigare konstaterat i analysen fungerar *länk i bion* som en intertextuell länk mellan inläggstexten och andra webbtexter. Nominalfrasen uppmanar läsaren att klicka vidare till en webbsida samt ger läsaren möjligheten för vidare kommunikation med myndigheten. Läsaren kan välja att göra enligt uppmaningen eller inte acceptera uppmaningen. I det här fallet fungerar *länk i bion* också som ett svar på frågorna ovan och indikerar att svaren till dessa frågor besvaras i en text bakom länken.

Inlägg 9. 27.1.2020

(45) FÖRÄLDRADAGPENNING

(46) Föräldradagpenning är den gemensamma benämningen på följande förmåner:

👉 moderskapspenning och särskild moderskapspenning

👉 faderskapspenning

👉 föräldrapenning

👉 partiell föräldrapenning.

(47) Läs mer: fpa.fi/foraldradagpenning

Inlägg 9 består av exemplen (45)–(47) och har sammanlagt 27 ord och 4 emoji varav alla 4 används som ett verktyg för att skapa en punktlista. Exempel (45) är en nominalfras, exemplen (46) och (47) är huvudsatser. Nominalfrasen är ett slags rubrik och kan tolkas som ett erbjudande, eftersom nedan står mera information om föräldrapenning. Exempel (46) är i aktiv form och har som språkhandling påstående. Läsaren tilltalas inte och är därmed osynliggjord. Exempel (47) är i imperativ form och språkhandlingen realiserar

som en uppmaning. I det här fallet finns inte frasen länken finns i bion men en webbadress finns efter frasen *läs mer*. Detta visar återigen intertextuell koppling mellan Instagram inläggstexter och andra webbtexter. Påståendet och uppmaningen är kongruent realiserade och erbjudanden realiserar inkongruent.

7 Resultat och diskussion

I detta kapitel diskuterar jag mina resultat mot tidigare forskning. Först diskuterar jag resultaten från den explorativa undersökningen, för det andra diskuterar jag resultaten från analysen av språket och språkhandlingar och för det tredje diskuterar jag vilka möjliga vägar den fortsatta forskningen kan ta.

7.1 Explorativ analys, språkvalsanalys och temaanalys

Den explorativa analysen utgör för den första delen av min undersökning. Den första delen svarar på första och andra forskningsfrågorna: 1) på vilka språk kommunicerar FPA på sitt Instagramkonto och 2) vilken typ av visuella och tematiska inlägg publiceras.

Språkvalsanalysen visar att finska språket är det dominerande språket i textinläggen och svenska språket finns med i samband med finskan i cirka 70 % av textinläggen. De samiska språken och engelska förekommer bara i var sitt eget inlägg. FPA kommunicerar alltså för det mesta på finska och svenska. Hashtaggar används dominerande på finska (82 %) och samiska (5 %) och svenska (3 %) hashtaggar publiceras på en marginell nivå. Andelen av kategorin Finska/Svenska utgör 10% av alla hashtaggar men i kategorin finns det bara en typ av hashtag, nämligen #kelafpa.

FPA publicerar fyra typer av bildinlägg och antalet publicerade bildinlägg varierar på månadsnivå från 2 till 12 inlägg. Därtill varierar antalet av vilken typen av bildinlägg publiceras varje månad. Fotografiska bilder publiceras flest, illustrerade bilder och textbilder publiceras därefter flest och videon publiceras minst. Fast antalet av vilken typ av bildinlägg publiceras varierar varje månad kan man se en ökning av fotografiska bilder mot slutet av året 2019 och början av 2020. Däremot antalet textbilder minskar och publiceras inte efter oktober 2019.

Teman i inläggen varierar mycket. FPA publicerar mest inlägg med teman Barnfamiljer och Studerande. Det verkar som inlägg med teman Insta-teamet är hög i antal med detta beror på att alla de inlägg som handlar om Insta-teamet är publicerade på 16.4.2019, vilket är lanseringsdatumet för det nya FPA:s Instagramkontot. Därtill är inläggstexter de samma fast inläggsbilder varierar. Den näst största gruppen Övrigt har sammanlagt 5 inlägg som inte kunde placera under andra tematiska helheter vilket indikerar att det finns en stor variation i teman på FPA:s inlägg. Ett intressant inlägg är publicerad på 6.2.2020.

Inläggets tema är att gratulera på samiska nationaldag. Inga motsvarande gratulerande inlägg har publicerats till exempel på svenska dagen 6.11., Finlands självständighetsdag 6.12 eller internationella romadagen 8.4. Detta att FPA väljer att lyfta fram samiska nationaldag är ställningstagande. Mitt material kan inte svara i större detalj varför FPA har valt att publicera bara på samiska nationaldagen och inte på de andra nationaldagarna.

Inlägg med teman Arbetslöshet och arbetsvillkor, Boende och E-tjänster och andra servicekanaler är de näst störta grupperna efter Övrigt. Därtill finns det inlägg med teman i följande grupperna: Handläggningstider, Tidbokning, Utlottning, Militärunderstöd och Flyttning utomlands. Att det finns två inlägg med teman Utlottning är intressant eftersom i tidigare forskning finns det inte indikationer att myndigheten kommunicerar om utlottning av priser till medborgaren.

FPA är ansvarig för många andra bidrag och stöd som till exempel olika förmåner för funktionshindrade, utbetalning av flera typer av pensioner och rehabiliteringar. Dessa typer av teman finns inte med i FPA:s Instagramkonto. En orsak kan vara att de flesta som skulle ansöka om till exempel folk- eller ålderspension inte använder med stor sannolikhet Instagram. Användningsgraden i åldersgruppen 55–64 är 11 % och i åldersgruppen 65–75 sjunker användningsgraden till 7 % (Statistikcentralen 2017). Däremot finns det yngre människor som går på pension på grund av sjukdom mycket tidigare samt det finns människor i alla åldersgrupper med någon typ av funktionsnedsättning. Med andra ord det finns säkert människor med möjlighet att komma åt Instagram men de förmåner eller bidrag som de har behov av och information om hur man ansöker om dessa finns inte på FPA:s Instagram.

Detta leder till det andra resonemanget att de bidragen för ovannämnda grupperna kan förefalla svåra att prata om. Enligt de inlägg som FPA publicerat är det acceptabelt att fråga som i exempel (17) *Planerar du tillökning i familjen eller visar graviditetstestet redan positivt?* Däremot kan det framstå svårare att ställa frågan *Tror du att du lider av en psykisk störning?* av möjliga kulturella aspekter. För det tredje är Instagram inte en officiell kanal för medborgare att ansöka om förmåner utan detta sker på FPA:s e-tjänster. Jag anser att FPA inte undviker att informera om teman gällande rehabilitering eller personer med funktionshinder, men något val har gjorts att vilka teman finns med på FPA:s Instagram. De som vill veta mera om pensionerna eller rehabilitering kan hitta information på FPA:s webbsida. Tyvärr mitt material inte kan svara på frågan varför de

teman som finns på FPA:s Instagram är valda medan andra inte är. En framtida undersökning om valen bakom vilka teman finns på vilka plattformar skulle vara intressant och beaktansvärt.

7.2 Analys av språk och språkhandlingar

I den andra delen av min undersökning fokuserar jag på analysen av språket och språkhandlingarna. Teorin till denna del är kompletterad med SFL och delar av den traditionella grammatiken i form av terminologi och definition av huvud- och bisatser är hämtade från Svenska Akademiens språklära. Den andra delen av min undersökning svarar på de tredje och fjärde forskningsfrågorna: 3) hurdant är myndighetsspråket på FPA:s Instagramkonto @kela_fpa och 4) vilka språkhandlingar finns i inläggen på Instagramkontot @kela_fpa och hurdan relation skapas mellan FPA och medborgaren som är den tänkta läsaren genom språkhandlingarna.

FPA kommunicerar på de alla fyra grundläggande språkhandlingarna i inläggen. Mest finns det uppmaningar och påståenden och minst erbjudande och frågor. Uppmaningarna är det mest frekventa realisering av språkhandlingarna i materialet och indelningen till kongruenta (9 ggr) och inkongruenta (11ggr) realiseringar är nästan den samma. Procentuellt är förekomsten hög med 42,6 % av alla språkhandlingar. Detta tyder på att relationen mellan FPA och medborgaren är mycket hierarkisk och asymmetrisk då FPA kräver information, tjänster och tjänster av den tänkta läsaren. I 9 meningar realiseras uppmaningen kongruent, dvs. verben står i imperativ och därmed läsaren som ska utföra handlingen osynliggörs. Jag tolkar att de 11 uppmaningar som realiseras inkongruent är ett försök från FPA:s sida att presentera sin önskan att den tänkta läsaren utför handlingar och ger varor och tjänster på ett mer artigare sätt. Enligt Hamberg (2011) är inkongruent realisering av en uppmaning i form av en påståendesats den minst tydligaste uppförandet av inkongruenta uppmaningar (Hamberg 2011:149). Till skillnad från Lassus (2010) resultat är påståenden inte de mest frekventa språkhandlingar utan i mitt material är uppmaningar de mest frekventa språkhandlingar.

FPA kommunicerar också i stort antal med kongruent realiserade påståenden, vilket utgör 31,9 % av alla språkhandlingar. Påståenden är den mest neutrala språkhandling och den kräver inte information eller varor och tjänster från läsaren. I mitt material har påståenden oftast funktionen att informera läsaren om handläggningstider och vem som är berättigad



till vilken stöd. Åtta gånger konstrueras påståenden med s-passiv och fem gånger är *betalas* huvudverben. Lassus (2010) resultat hävdar att beskrivningen vad den tänkta läsaren får i framtiden eller vad institutionen i framtiden betalar till den tänkta läsaren kan tolkas som löften. Detta att institutionen är den som betalar ut bidrag och förmåner till den tänkta läsaren skapar grunden för det asymmetriska förhållandet mellan institutionen och den tänkta läsaren. Det är institutionen som bestämmer över betalningsdatum och mängden av bidragssumman (Lassus 2010:202).

Erbjudanden och frågor är minst frekventa i mitt material. Erbjudanden (7 ggr) utgör 14,9 % och frågor (5 ggr) 10,6 % av alla språkhandlingar. Erbjudanden har funktionen att vara ett slags rubrik som i exemplen (2) *Glada nyheter!* och (45) *FÖRÄLDRADAG-PENNING*. I andra erbjudanden handlar informationen om att den tänkta läsaren får beslut och där efter skickar FPA till exempel FPA-kortet eller moderskapsförpackningen till den tänkta läsaren. Erbjudanden realiserar med villkorsbisatser som exempel (13) *När du har fått beslut om moderskapsunderstöd skickas förpackningen [...]*. Erbjudandet kräver inte att läsarens ska utföra någon handling men först efter att den tänkta läsaren har fått beslutet kan förpackningen skickas.

Alla av de fem kongruent realiserade frågorna har att göra med den möjliga graviditeten, om barnets födelse och vad händer efter barnets födelse. Därtill är alla av frågorna konstgjorda frågor, dvs. FPA ställer frågor som den tänkta läsaren kan tänkas att vilja ställa till FPA. Enligt Lassus (2010:200) institutionen förväntar inte ett svar på de konstgjorda eller retoriska frågorna utan funktionen är att institutionen kan efter frågan ge information trots att ingen faktiskt har begärt om det. Tre av frågorna är konstruerade med modala hjälpverbet *måste*, som skapar en hög grad av förpliktelse och med man-passiv som osynliggör den tänkta läsaren som skulle utföra handlingen. Användning av konstgjorda frågor kan tolkas som ett försök från FPA:s sida att skapa en mer intim relation med den tänkta läsaren på ett mer eller mindre falskt sätt. Lassus (2010) resultat visar att man-konstruktionen är en spår av översatta texter från finskan. Svensk Ordbok definierar *man* som obestämd person el. grupp av personer. Därtill rekommenderar språkrådet att undvika man-konstruktionen eftersom det blir oklart till vem eller vilka man syftar på (Språkrådet:245–246 citerad i Lassus 2010:184).

Utöver analysen av språkhandlingarna analyserar jag deltagarna och hur de synliggörs eller inte i texterna samt hurdan relationen uppträder mellan deltagaren. Jag diskuterar

hur FPA och den tänkta läsaren är synliggjorda och osynliggjorda genom att titta på verbets form och tilltal och omtal. Därtill diskuterar jag antal grafiska meningar där antingen FPA eller den tänkta läsaren är deltagare. Till exempel i mitt material finns det grafiska meningar där varken FPA eller den tänkta läsaren är deltagare som i exempel (4)

  *I är innehåller moderskapsförpackningen sammanlagt 63 produkter.*

Det är intressant att FPA som är texternas skribent och avsändare för det mesta har ingen deltagarroll i över hälften av grafiska meningarna. FPA är inte en deltagare i sammanlagt 30 grafiska meningar, vilket motsvarar 63,8 % av alla grafiska meningar. En orsak till detta kan vara stort antal uppmaningar som gör att FPA inte är deltagare i flera av de grafiska meningarna. FPA osynliggörs bakom s-passiv 12 gånger och en gång på grund av infinitivformen, vilket motsvarar 27,7 % av alla grafiska meningar. Att myndigheten som är texten avsändare osynliggörs bakom s-passiv är något som Lind Palicki (2010:134) har konstaterat vara ett drag i myndighetsspråk i sin undersökning. FPA är synliggjord bara 4 gånger med institutionsnamnet FPA, vilket motsvarar 8,5 % av alla grafiska meningar. Sammanlagt omtalas FPA 5 gånger med institutionsnamnet men i exempel (32) *Kortet är i allmänhet färdigt att postas inom 5 dagar från det att FPA fått de uppgifter som behövs* har jag kategoriserat FPA som en osynliggjord deltagare i huvudsatsen, där det är FPA som postar kortet. I bisatsen är FPA omnämnd. FPA omnämns aldrig med pronomen *vi* eller *oss*. Detta att FPA använder bara institutionsnamnet att omtala om sig själv skapar en distanserad och hierarkisk relation till läsaren.

Den tänkta läsare som deltagare är för det mesta osynliggjord med imperativform (11 ggr), s-passiv (4 ggr) och man-passiv (3 ggr). Sammanlagt är den tänkta läsare osynliggjord i 38,3 % av alla grafiska meningar. Till skillnad från FPA synliggörs den tänkta läsaren med både direkt *du/dig*-tilltal (9 ggr) samt omtal (6 ggr) med substantiv, vilket utgör 31,9 % av alla grafiska meningar. Den tänkta läsaren omtalas med substantiven *pappan*, *föräldern* och *familjen*. Till skillnad från Lassus (2010) och Lind Palicki (2010) resultaten omtalas *mamman* aldrig direkt med substantivet utan man inkluderar mamman genom substantiven *förälder* och *familjen*. Detta att läsaren är mer synliggjord med tilltal och omtal än myndigheten stämmer med tidigare forskning (se Lassus 2010; Lind Palicki 2010; Tolvanen 2016; Alén 2017) Den tänkta läsaren är inte en deltagare (14 ggr) i 29,8 % av grafiska meningar.

Mitt resultat visar att både FPA och den tänkta läsaren inte är deltagaren i flera av de grafiska meningarna. FPA är inte deltagare dubbelt mer än den tänkta läsaren och orsaken till detta kan vara användningen av kongruent realiserade uppmaningar som exempel (10) *Ta en bild på graviditetsintyget och skicka in den via e-tjänsten*. Användningen av uppmaningar är orsaken varför den tänkta läsaren är mest osynlig på grund av den imperativa konstruktionen och orsaken varför FPA inte är en deltagare i meningarna. En annan orsak varför FPA inte finns som deltagare i större antal av grafiska meningarna är att FPA informerar den tänkta läsaren om FPA:s tjänster med hjälp av påståenden.

Både FPA och den tänkta läsaren osynliggörs i textinläggen men det görs på olika sätt. Då FPA osynliggörs sker det genom s-passiv. Verben som används att osynliggöra FPA som handlingens utförare är *betalas*, *skickas*, *postas* och *överlämnas*. Som tidigare ovan nämnt kan s-passiv användas från institutionens sida som ett löfte om betalning i framtiden och jag anser att passiv har använts med detta i avseendet. Den tänkta läsaren osynliggörs också men mest bakom imperativformen. Procentuellt verkar det att den tänkta läsaren osynliggörs mera än FPA med 38,3 % respektive 27,7 % men jämförelse till fall där den tänkta läsaren och FPA synliggörs med antigent tilltal eller omtal visar att den tänkta läsaren synliggörs mycket mera än FPA görs med 31,9% respektive 8,5 %. Därtill är det viktigt notera hur mycket FPA inte finns med som deltagare.

FPA omtalas bara 5 gånger med institutionsnamnet men aldrig med pronomen *vi* eller *oss*. Den tänkta läsaren tilltalas och omtalas flera gånger. Lassus (2010) resultat visar att om institutionen använder institutionsnamnet att omnämna sig själv och inte det mer passande pronomen *vi* skapar och behåller det en viss distans till den tänkta läsaren. Att tilltala läsaren med *du* men omnämna sig själv med institutionsnamnet visar en hierarkisk och distanserade relation mellan deltagare. Om FPA skulle använda i omnämningen pronomen *vi* skulle relationen mellan FPA och den tänkta läsaren visa sig närmare. FPA använder institutionsnamnet och inte pronomen *vi* eller *oss* eftersom det handlar om institutionell, asymmetrisk, kommunikation. Tolvanen (2016) resultat visar åt samma håll som Lassus att vid asymmetriskt tilltal mellan kommunikationsparterna som till exempel andra person singularis till den tänkta läsaren och institutionsnamnet för FPA skapar en vidare asymmetrisk och distanserade relation mellan deltagarna. Därtill konstaterar Lind Palicki (2010) att direkt *du*-tilltal placerar deltagaren i den omedelbara kommunikations-situationen medan användning av omtal skapar hierarki mellan deltagaren. Till exempel

i mitt material är *barnet* som deltagare omnämnd flera gånger och enligt Lind Palicki resonemang är då *barnet* som deltagare i en hierarkisk relation med *du* som deltagare. I mitt material kunde jag identifiera några andra deltagare som för det mesta är *barnet*.

Som summering visar mitt resultat att FPA för det mesta inte är en deltagare i texterna och om FPA är deltagare är den med stor sannolikhet osynliggjord. Den tänkta läsaren är för det mesta osynliggjord bakom den imperativa konstruktionen men den tänkta läsaren synliggörs också med direkt tilltal eller omtal. Relationen som skapas mellan deltagaren är hierarkisk och asymmetrisk. FPA försöker minska distansen mellan deltagarna med *du*-tilltal och omtal samt med konstgjorda frågor. Utöver används flera emoji i texten som kan tolkas både som ett verktyg att skapa punktlistor dvs. strukturera information till den tänkta läsaren, och som markörer att understryka vad teman i texten handlar om. Inlägg 5 fungerar som ett exempel på hur emoji används i texten. I exempel (20) *Barnavårdsstöden i korthet* 🥺😞 används bebis-emoji och emoji med ett fundersamt ansiktsuttryck att förstärka vad inläggets tema är. De följande exemplen (21)–(25) har en fyrkantig emoji som fungerar som en punktlista.

Emoji och hashtaggar förekommer på Instagram, vilket är inte traditionellt en del av myndighetsspråk eftersom de kan tolkas som mer informellt språkbruk. Att man dock använder dem kan dels förklaras med situationskontexten. Kommunikationskanalen Instagram möjliggör att man kan använda emoji och hashtaggar. Detta att ska myndigheten använda dessa funktioner som finns på Instagram som en del och verktyg i myndighetsspråk och -kommunikations är dock värt att diskutera. Användningen av emoji och hashtaggar kan uppfattas som ett försök från myndighets sida att anpassa det traditionella myndighetsspråket inom plattformens resurser. Detta att information disponeras i form av en punktlista rekommenderas av språkvården för att skapa mer begripliga texter (Språkrådet 2014:45–47) och på Instagram har emoji använts i skapande av punktlistor. Å andra sidan kan användningen av emoji och hashtaggar ses som inte passligt för myndighetsspråk. Emoji är förknippade med informell kommunikation medan myndighetsspråk präglas av formalitet.

Utlottning av priser är också något som kan förklaras som kontextbunden till kommunikationssättet och -kanal. Detta är också ett sätt från myndighetens sida att få läsarna engagera med FPA:s inlägg. Relationen mellan deltagare i kommunikationen kan ses som mindre distanserade fast det är myndigheten som utlottar något som läsaren måste

delta för att kunna vinna priser. Därtill enligt statistiken används Instagram mest av yngre människor, vilket kan påverka hur FPA väljer att använda emoji och utlottningar att skapa en mer ledigare ton som kanske kan attrahera yngre människor till FPA:s Instagram. För att förstå situationskontexten på Instagram jämför jag detta till myndigheternas webbplatser som har undersökts tidigare.

Myndigheternas webbplatser utformar en särskild kommunikationskanal där myndigheten skapar och styr en plattform och på denna plattform möter myndigheten och medborgaren för att integrera och utbyta information. Att läsa, hitta och värdera information på en webbplats är annorlunda än att läsa analogiska texter. På webben måste användaren först hitta, välja och värdera informationen kontra en broschyr eller faktablad skapad av myndigheten som är information huvudsakligen utvald och förmedlad av myndigheten, inte användaren. (Hanell 2012 s. 106).

När det kommer till plattformen Instagram råder mycket likheter i kommunikationen med myndighetens webbsidor. På Instagram kan användaren välja att titta på inlägg publicerade av kontot @kela_fpa, de kan välja vilka inlägg de vill se på samt de kan välja att kommentera (eller inte) på inläggen offentligt under inläggets kommentarfält eller privat via direkt meddelanden. Kommunikationskanalen kan anses vara snabbare och mindre officiell än webbsidorna eftersom det krävs för användaren att vara inloggad på sin privat konto att kunna kommunicera med myndigheten. På FPA:s webbsida bör användaren vara inloggad med sina personuppgifter. Dock är det inte möjligt att göra ansökan om förmåner på FPA:s Instagramkonto eftersom ansökan görs endast via FPA:s webbplats eller via analogiska ansökan som skickas in via posten.

Som kommunikationskanal är Instagram mindre officiell än FPA:s webbsidor. Med hjälp av emoji och hashtaggar kan myndigheten försöka skapa en mindre distanserad relation men den tänkta läsaren eftersom emoji kan tolkas vara mer informellt språkbruk. Detta att man inte kan utföra ansökningar om stöd på Instagram gör det att verksamheten är att myndigheten informerar om ansökningsprocesser och vem kan ansöka om vilka bidrag. I detta spelar intertextualitet också en roll och myndigheten uppmanar läsaren att läsa vidare om information på FPA:s webbsida med uppmaningar som *läs mera* och *länken finns i bion*.

7.3 Fortsatt forskning

I denna undersökning har myndighetsspråk på Instagram närmats från den explorativa och systemisk-funktionell lingvistikens synvinkel. Syftet har varit att kartlägga hurdan plattform Instagram är för myndigheten att kommunicera med medborgaren samt hur plattformen i samband med språket påverkar relationen som skapas med myndigheten och medborgaren genom analys av språkhandlingar. Eftersom undersökningen är första i sitt slag anser jag att det finns flera intressanta och betydelsefulla synvinklar att undersöka myndighetsspråk på Instagram.

Utöver undersökningar om språkhandlingar inom SFL finns det flera analysmöjligheter. En analys där alla de tre metafunktioner undersöks skulle ge en bredare och mångsidigare bild hur och hurdan språk FPA använder att kommunicera på Instagram. Som min undersökning visar kommunicerar FPA på sin Instagram mest på finska och på svenska i 70 % av inläggen. En jämförande undersökning om vad kommuniceras på finska och vad inte på svenska skulle vara betydelsefullt. I samband med detta skulle undersökning om produktionssättet belysa hur och vem skriver Instagram inläggen. Enligt Lassus kan man anta att de finlandssvenska texterna i stort är översättningar i den finländska kontexten.

Min undersökning om vilka teman finns med på FPA:s Instagram kunde vidare kompletteras med en jämförande undersökning om FPA:s olika sociala mediers kanaler och deras webbsida. FPA:s officiella webbsida innehåller all information om bidrag och stöd samt hur dessa kan ansökas om via e-tjänsten. En jämförande undersökning om vad informeras på FPA:s andra kanaler och plattformar skulle belysa vidare vilken funktion de har i relation till den officiella webbsidan.

Undersökning om andra myndigheter på Instagram skulle ge väsentlig information hur myndigheterna kommunicerar på Instagram på svenska och finska både i Finland och Sverige. Därtill andra analysmetoder som till exempel multimodala analys skulle kunna belysa mera de olika visuella aspekter som Instagram innehåller. Undersökningar om dialogicitet i till exempel kommentarfältet under inläggen skulle återigen skapa en bredare bild om hur myndigheten kommunicerar med medborgaren. Som sammanfattning anser jag att undersökning om myndighetsspråk på Instagram och andra plattformar är ett intressant forskningsområde som behöver utforskas i framtiden ur flera perspektiv.

8 Sammanfattning

Den här avhandlingen har undersökt myndighetsspråk på sociala medias plattform Instagram. Den undersökta myndigheten är FPA eftersom den är den institution som de flesta av finländarna kommer i kontakt i olika skeenden av livet. FPA har haft ett Instagramkonto @kela_fpa sedan december 2016. Undersökningen är första i sitt slag, vilket har påverkat valet av teori och metod.

Undersökningen är tvådelat och den första delen är en typ av kartläggning och explorativ undersökning av myndighetsspråk på Instagram eftersom forskning saknas. Den andra delen undersöker språkhandlingar i ett valt material med teman Barnfamiljer. Språkhandlingarna är en del av den interpersonella metafunktionen som är hämtad från SFL teorin. Utöver språkhandlingar undersöks relationen som skapas mellan myndigheten och medborgaren genom en analys av deltagare och hur de tilltalas och omtalas samt i vilken form verbet står i.

Resultaten visar att FPA kommunicerar mest på finska och svenska används i 70 % av inläggen. Språklagen (423/2003, 6 §) förpliktar FPA som är en tvåspråkig offentligrättslig inrättning att kommunicera på de båda inhemska språken. Både typen av inläggsbild och teman i inläggstexter varier mycket. Mest publiceras fotografiska bildinlägg och inläggstexternas tema handlar oftast om barnfamiljer eller studerande.

Relationen mellan myndigheten och medborgare framträder som hierarkisk och asymmetrisk. FPA kommunicerar mest med uppmaningar som realiserar både kongruent och inkongruent. Inkongruenta uppmaningar osynliggör den tänkta läsaren som deltagare och de är ett artigare sätt att be om information av den tänkta läsaren. Påståenden används också mycket i kommunikationen medan frågor och erbjudanden avgör en mindre del av språkhandlingarna. Alla frågor än konstgjorda frågor och de är ett försök att skapa närhet mellan myndigheten och läsaren. Hierarkin och asymmetrin förstärks när *du*-tilltal och omtal används att synliggöra den tänkta läsaren mycket mer än myndigheten som omtalas bara få gånger med institutionsnamnet. Den tänkta läsaren osynliggörs mest bakom imperativ och en del bakom s-passiv och man-passiv. Myndigheten osynliggörs bakom s-passiv. Märkvärdigt är FPA inte en deltagare i över 60 % av alla meningar medan den tänkta läsaren inte är deltagare i 30 % av alla meningar.

Litteratur

- Alén, Jenni, 2017: Relationen mellan Folkpensionsanstalten och läsaren: En systemisk-funktionell analys av relationen mellan FPA och läsaren i FPA:s broschyrer för arbetslösa från år 1986 och 2011. Helsingfors universitet.
- Björkvall, Anders, 2019: *Den visuella texten: Multimodal analys i praktiken*. 2 uppl. [Stockholm]: Hellgren & Fallgren.
- Hagren Idevall, Karin, 2015: I ett antirasistiskt rum: En språkvetenskaplig analys av vithet och maktrelationer på en antirasistisk och feministisk plattform på Instagram. Uppsala universitet. I: *Tidskrift för Genusvetenskap*, ISSN 1654-5443, E-ISSN 2001-1377, Vol. 36, no 3, s. 7-28
- Hanell, Linnea, 2012: Texten i webben – mellan myndighet och medborgare. I *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Red. Nyström Höög, Catarina, Söderlundh, Hedda & Sörlin, Marie. s. 105–122.
- Hamberg, Leena, 2011: Alternativa läsarroller i en arbetsplan. Språkhandlingar ur läsarperspektiv. I: Holmberg, Karlsson & Nord (red.): *Funktionell textanalys*. S.139–151.
- Holmberg, Per och Karlsson, Anna-Malin, 2006: *Grammatik med betydelse. En introduktion till funktionell grammatik*. Hallgren & Fallgren: Uppsala.
- Holmberg, Per, 2011: Texters interpersonell grammatik. I: Holmberg, Per, Karlsson, Anna-Malin & Nord, Andreas (red.). *Funktionell textanalys*. Stockholm: Nordstedt, s. 97–113.
- Hultman, T. G., 2003: *Svenska akademiens språklära*. Stockholm: Svenska Akademien.
- Häggman, Kaj, 1997: *I de stora förändringarnas Finland: Folkpensionsanstalten 1937–1997*. Helsingfors: Folkpensionsanstalten. Översatt Tudeer, B.
- Koskela, Merja, 2007: Verohallintoa monella kielellä – kääntämisen käytänteitä Ruotsin ja Suomen verohallinnon verkkosivuilla. I: *MikaEL, Kääntämisen ja tulkkauksen tutkimuksen symposiumin verkkojulkaisu. Electronic proceedings of the Kätu symposium on translation and interpreting studies*. 1 (2007).
- Lassus, Jannika, 2010: *Betydelser i barnfamiljsbroshyrer – Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Helsingfors universitet. <http://www.isfla.org/Systemics/Print/Theses/Lassus.pdf> (Hämtat 12.12.2019)
- Lassus, Jannika, 2017a: Svenskt myndighetsspråk i Finland. I: Tandefelt Marika (red.), *Språk i skola och samhälle*. S. 97–109. *Svenskan i Finland – i dag och i går* 11:2, Svenska litteratursällskapet i Finland. Helsingfors.
- Lassus, Jannika, 2017b: Översättning till svenska i Finland. I: Tandefelt Marika (red.) *Språk i skola och samhälle*. S. 110–139. *Svenskan i Finland – i dag och i går* 11:2, Svenska litteratursällskapet i Finland. Helsingfors
- Lind Palicki, Lena, 2010: *Normaliserade föräldrar. En undersökning av Försäkringskassans broshyrer 1974–2007*. Örebro Studies i svenska språket. Örebro: Örebro universitet.
- Nord, Andreas & Sörlin, Marie, 2016: Med vardagens eller myndighetens ord? Ordval och kategoriseringar i offentliga e-servicemöten mellan enskilda och myndigheter. I: *Svenskans beskrivning 35*, Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten, Göteborg 11–13 maj 2016 / [red] Emma Sköldberg, Maia Andréasson, Henrietta Adamsson Eryd, Filippa Lindahl, Sven Lindström, Julia Prentice & Malin Sandberg, 2017, s. 255–269
- Nyström Höög Chatarina, Söderlundh Hedda, Sörlin Marie, 2012: Myndigheters texter och klarspråksarbete. I: Nyström Höög Catharina, Söderlundh Hedda & Sörlin Marie

- (red.) *Myndigheterna har ordet: om kommunikation i skrift*. Språkrådets skrifter 14. Norstedt.
- Svensk ordbok. <https://svenska.se/> (Hämtat 8.11.2020)
- Språkrådet, 2014: *Myndigheternas skrivregler*. 8 uppl. Stockholm: Fritzes
- Sörlin, Marie & Söderlundh, Hedda, 2014: Myndighet och privatpersoner i dialog på Facebook: En analys av positioneringar och receptionsroller på Försäkringskassans Facebooksida Förälder. I: *Svenskans Beskrivning 33, Förhandlingar vid Trettiofjärde sammankomsten för svenskans beskrivning*. Helsingfors den 15–17 maj 2013 / [red] Jan Lindström, Sofie Henricson, Anna Huhtala, Pirjo Kukkonen, Hanna Lehti-Eklund & Camilla Lindholm, Helsingfors: Helsingfors universitet, 2014, Vol. 33, s. 459–469
- Tiililä, Ulla, 2016: Makt genom myndighetsspråk – myt och verklighet. I: *Fra myndig maktsspråk til klar kommunikasjon · Rapport fra Nordisk klarspråkskonferanse Oslo 28.–29. mai 2015*, s. 99–105.
- Tolvanen, Eveliina, 2016: Myndighetskommunikation på två språk -pensionstexter på svenska och finsk i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv. Åbo universitet, Doktorsavhandling. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6663-9>. (Hämtat 7.11.2020)
- Undervisnings- och kulturministeriet, 2014: *Klart myndighetsspråk – ett handlingsprogram*. Högskole- och forskningspolitiska avdelningen.
- Webbsidor
- FPA. 2020a: *Historia*. <https://www.kela.fi/web/sv/fpas-historia>. Senast uppdaterad 28.2.2018. (Hämtat 15.3.2020)
- FPA. 2020b: *Stöd från FPA*. <https://www.kela.fi/web/sv/stod-fran-fpa>. Senast uppdaterad 28.2.2018. (Hämtat 2.11.2020)
- FPA. 2020c: *FPA betjänar sina kunder på många sätt*. <https://www.kela.fi/web/sv/fpas-serviceformer>. Senast uppdaterad (Hämtat 2.11.2020)
- Facebook. FPA:s Officiella Facebooksida. <https://www.facebook.com/kelaFpa> (Hämtad 31.10.2020)
- Internet Stiftelsen. 2019. *Svenskarna och internet 2019*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/sociala-medier/> (Hämtat 5.3.2020).
- Statistikcentralen. 2017. *Användning av sociala medier enligt åldersgrupper*. https://pxhopea2.stat.fi/sahkoiset_julkaisut/joukkoviestintatilasto/html/suom0000.htm (Hämtat 27.2.2020).
- Statista. 2020. *Most popular social networks worldwide as of January 2020, ranked by number of active users*. <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/> (Hämtat 5.3.2020).
- Twitter. (u.å.) *FPA på Twitter*. <https://twitter.com/KelaFpa> (Hämtat 31.10.2020)

Lagar

Förvaltningslagen 6.6.2003/434

Språklagen 423/2003

Språklag 2009:600

Lag om folkpensionsanstalten 17.8.2001/731

Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet 21.5.1999/621.

Lag om Institutet för de inhemska språken 1403/2011

Bilagor

Bilaga 1. Datainsamling i Excel-tabell.

Datum	BILDINLÄGG								TEXTINLÄGG		
	Fotografi	Illustrerad	Text	Video	Finska	Svenska	Båda	Andra	Finska	Svenska	Andra
16.4.2019	0	0	1	0	1				1	1	
16.4.2019	0	1	0	0	0				1	1	
16.4.2019	0	0	1	0	1				1	1	
16.4.2019	0	1	0	0	0				1	1	
16.4.2019	0	0	1	0	1				1	1	
16.4.2019	0	1	0	0	0				1	1	
16.4.2019	0	0	1	0	1				1	1	
16.4.2019	0	1	0	0	0				1	1	
16.4.2019	0	0	1	0	1				1	1	
16.4.2019	0	0	1	0	0				1	1	
17.4.2019	0	1	0	0	0				1	1	
26.4.2019	1	0	0	0	0				1	1	
26.4.2019	0	0	0	3	1	1		1eng	1	1	1eng
3.5.2019	1	0	0	0	0				1	1	
6.5.2019	0	0	1	0	1				1	0	
7.5.2019	0	0	0	1	0				1	1	
10.5.2019	0	0	1	0	1				1	1	
12.5.2019	1	0	0	0	0				1	0	
14.5.2019	1	0	0	0	0				1	1	
16.5.2019	0	0	2	0	1	1			1	1	
21.5.2019	1	0	0	0	0				1	1	
27.5.2019	0	1	0	0	0				1	1	
5.6.2019	1	0	0	0	0				1	1	
14.6.2019	0	0	7	0	1	1	5		1	1	
25.6.2019	1	0	0	0	0				1	0	
27.6.2019	0	1	0	0	0				1	1	
2.7.2019	1	0	0	0	0				1	1	
6.7.2019	0	0	1	0	1				1	1	
8.7.2019	1	0	0	0	0				1	0	
12.7.2019	0	0	0	3	3				1	0	
17.7.2019	2	0	0	0	0				1	1	
18.7.2019	0	0	1	0	1				1	0	
20.7.2019	0	1	0	0	0				1	1	
22.7.2019	1	0	0	0	0				1	1	
27.7.2019	0	1	0	0	0				1	1	
30.7.2019	1	0	0	0	0				1	0	
2.8.2019	0	0	1	0	1				1	1	
6.8.2019	1	0	0	0	0				1	1	
8.8.2019	0	0	2	0	1	1			1	1	
12.8.2019	0	1	0	0	0				1	1	
16.8.2019	1	0	0	0	0				1	0	
21.8.2019	1	0	0	0	0				1	0	
23.8.2019	0	0	1	0	1				1	1	
28.8.2019	0	0	2	0	1	1			1	1	
2.9.2019	0	1	0	0	1	1	1		1	1	
5.9.2019	0	0	1	0	1				1	0	
20.9.2019	0	0	0	1	1				1	1	
24.9.2019	1	0	0	0	0				1	0	
3.10.2019	0	0	0	1	0				1	0	
7.10.2019	1	0	0	0	0				1	0	
8.10.2019	0	0	0	1	0				1	1	
10.10.2019	1	0	0	0	0				1	0	
17.10.2019	0	0	0	1	1				1	0	
21.10.2019	0	0	3	0	0			3samiska	0	0	3 samiska
24.10.2019	1	0	0	0	0				1	1	
28.10.2019	0	0	1	0	1				1	0	
30.10.2019	1	0	0	0	0				1	1	
1.11.2019	1	0	0	0	0				1	0	
4.11.2019	0	0	0	1	0				1	1	
6.11.2019	1	0	0	0	0				1	1	
11.11.2019	0	1	0	0	0				1	0	
14.11.2019	1	0	0	0	0				1	1	
27.11.2019	1	0	0	0	0				1	0	
4.12.2019	1	0	0	0	0				1	1	
20.12.2019	0	1	0	0	0				1	1	
2.1.2020	1	0	0	0	0				1	1	
3.1.2020	0	1	0	0	0				1	1	
8.1.2020	1	0	0	0	0				1	1	
13.1.2020	0	1	0	0	0				1	0	
21.1.2020	1	0	0	0	0				1	1	
22.1.2020	1	0	0	0	0				1	1	
27.1.2020	0	0	0	1	0				1	1	
28.1.2020	1	0	0	0	0				1	0	
29.1.2020	0	1	0	0	0				1	1	
3.2.2020	0	1	0	0	0				1	1	
6.2.2020	0	1	0	0	0				1	1	3samiska
13.2.2020	0	1	0	0	0				1	0	
13.2.2020	0	0	0	1	1				1	0	
14.2.2020	0	0	0	1	1				1	0	
	31	19	29	15	26	6	6		78	53	
	-1		-11	-4	-2		-4		-1		
	30	19	18	11	24	6	2		77	53	

Datum	Femojin	Semojin	Gillningar	Kommentar	#F	#S	#FS	#Andra
16.4.2019	2	2	35	0	0		0	
16.4.2019	2	2	130	0	0		0	
16.4.2019	2	2	65	1	0		0	
16.4.2019	2	2	46	0	0		0	
16.4.2019	2	2	108	0	0		0	
16.4.2019	2	2	88	0	0		0	
16.4.2019	2	2	41	0	0		0	
16.4.2019	2	2	54	0	0		0	
16.4.2019	2	2	49	0	0		0	
17.4.2019	3	3	97	0	1	1		1
26.4.2019	9	9	48	0	0		0	
26.4.2019	1	1	56	1	0		0	
3.5.2019	4	4	56	0	3		1	
6.5.2019	2	0	53	12	0		0	
7.5.2019	2	2	2866 visningar	4	4		1	
10.5.2019	2	2	66	10	0		0	
12.5.2019	10	0	71	0	1		1	
14.5.2019	8	1	185	269	2		1	
16.5.2019	7	7	44	0	2	1		1
21.5.2019	3	3	81	2	7		1	
27.5.2019	4	4	34	0	3		1	
5.6.2019	1	1	75	3	1		0	
14.6.2019	2	1	38	1	0		0	
25.6.2019	0	0	343	6	3		0	
27.6.2019	6	6	64	0	4		0	
2.7.2019	1	1	44	0	5		0	
6.7.2019	2	1	38	3	6		1	
8.7.2019	3	0	39	0	5		1	
12.7.2019	4	0	218	3	0		0	
17.7.2019	6	1	176	284	0		0	
18.7.2019	4	0	35	3	0		0	
20.7.2019	3	4	32	0	1		1	
22.7.2019	7	7	40	1	5		0	
27.7.2019	2	2	36	0	7		1	
30.7.2019	13	0	64	3	0		0	
2.8.2019	4	4	32	0	5		1	
6.8.2019	6	6	86	0	0		0	
8.8.2019	2	2	51	8	0		0	
12.8.2019	10	9	42	6	1		1	
16.8.2019	3	0	45	0	3		1	
21.8.2019	2	0	59	0	6		1	
23.8.2019	9	9	54	4	1		1	
28.8.2019	4	4	82	2	1	1		1
2.9.2019	2	2	100	0	0		0	
5.9.2019	3	0	51	1	0		0	
20.9.2019	5	5	854 visningar	1	4		1	
24.9.2019	2	0	71	0	6		1	
3.10.2019	4	0	1160 visningar	0	13		0	
7.10.2019	3	0	93	1	13		0	
8.10.2019	4	4	1091 visningar	2	13		0	
10.10.2019	4	0	95	2	13		0	
17.10.2019	2	0	959 visningar	1	0		0	
21.10.2019	0	0	65	1	1		0	3 samiska
24.10.2019	3	3	89	3	5		1	
28.10.2019	2	0	63	0	6		1	
30.10.2019	1	1	72	4	0		0	
1.11.2019	5	0	75	0	4		0	
4.11.2019	5	5	1089 anvisningar	1	14		0	
6.11.2019	2	2	39	0	5		1	
11.11.2019	0	0	68	0	0		0	
14.11.2019	3	3	78	0	7		1	
27.11.2019	2	0	278	8	6		1	
4.12.2019	1	1	57	6	0		0	
20.12.2019	11	11	59	1	0		0	
2.1.2020	3	3	56	0	10		1	
3.1.2020	1	1	45	1	0		0	
8.1.2020	3	3	59	0	0		0	
13.1.2020	30	0	55	2	10		1	
21.1.2020	2	2	47	0	0		0	
22.1.2020	2	2	95	0	0		0	
27.1.2020	4	3	1094 visningar	0	9		0	
28.1.2020	0	0	46	0	3		1	
29.1.2020	1	1	39	2	0		0	
3.2.2020	3	2	40	0	8		1	
6.2.2020	1	1	45	1	4	4	0	
13.2.2020	4	0	40	0	8	1	0	
13.2.2020	3	0	791 visningar	0	0		0	
14.2.2020	4	0	925 visningar	0	0		0	
	292	167		664	239	8	30	3

Bilaga 2

Skärmdump på FPA:s webbplats förstasida. Hämtad 31.8.2020 från

<https://www.kela.fi/web/sv>

kela.fi/web/sv

Räknare >

Söker du detta?

- > Aktuellt om coronavirusläget
- > Blanketter
- > Ge respons
- > Handläggningstid
- > Kundservice

Barnfamiljer

- > Moderskapsförpackningen
- > Snabbguide
- > Partiell vårdpenning

Studerande

- > Snabbguide till studieförmånerna
- > Ansökan om studiestöd
- > Inkomstgränser

Sjuk

- > Ersättning av läkemedel
- > Hur stor sjukdagpenning?
- > Ersättning av resekostnader

Utan arbete

- > Snabbguide för arbetslösa
- > Arbetslöshetsförmånens belopp
- > Arbetslöshetsförmån i coronaläget

Boende >

Funktionshindrad >

Pensionär >

Utkomststöd >

Efterlevande >

Internationella situationer >

Rehabilitering >

Värnpliktig >